



# PAASTOKURSSIN SUUNNITTELU PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

Koulutusala			
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma			
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t)			
Annamaija Kröger			
Työn nimi			
Paastokurssin suunnittelu palvelumuotoilun keinoin			
Päiväys	30.9.2017	Sivumäärä/Liitteet	78/6
Ohjaaja(t)			
Mirja Kontio			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)			
Kulttuurikeskus Sofia, Kallvikinniementie 35, 00980 Helsinki			
Tiivistelmä			
<p>Opinnäytteeni tavoitteena oli suunnitella paastokurssi Helsingin Vuosaassa sijaitsevaan Kulttuurikeskus Sofiaan palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilun keskeisinä asioina ovat asiakasymmärryksen luominen, konseptointi ja prototypointi. Aiheen vaatimaan esitutkintaan kuului vierailu Immanuel Krankenhaus -sairaalassa Berliinissä ja osallistuva havainnointi Buchinger-Wilhelmi -paastoklinikalla Überlingenissä, Saksassa. Se loi pohjaa asiakasymmärrykselle. Siihen kuului myös paastoa koskeva kirjallisuus ja tutustuminen alan kurssitarjontaan Suomessa.</p> <p>Varsinaiseen tutkimukseen, asiakasymmärryksen kehittämiseksi, kuului puolistrukturoitu haastattelu kyselylomaketta käyttäen Kulttuurikeskus Sofian kulttuuritoimen esimiehelle ja potentiaalisille paastokurssilaisille siellä. Haastatelluista tehtiin neljä asiakasprofiilia, persoonaa, joiden oletettiin käyttävän tätä palvelua. Myös Sofian toiminta-ajatusta ja aktiviteettien tarjontaa, ja Vuosaaren kulttuuritarjontaa tarkasteltiin osana tutkimusta. Tästä syntyi konsepti erilaisia aktiviteetteja sisältävän paastokurssin kehittämiseksi.</p> <p>Työn menetelmänä oli palvelumuotoilun soveltaminen käytäntöön. Siihen liittyvä tutkimus oli kvalitatiivinen, se pyrki kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan kehitettävän palvelun suhteen. Puolistrukturoitujen haastattelujen avulla saatiin tietoa asiakkaiden toiveista ja tarpeista palvelumuotoilun soveltamiseksi kurssin kehittämiseen. Konseptista kehitettiin prototyyppi, jonka tuloksena oli kaksi eripituista paastokurssia: johdantokurssi ja viikon kurssi. Jälkimmäiseen sovellettiin palvelupolkua kontaktipisteineen. Se on palvelutuotetta havainnollistava visuaalinen esitys toiminnan eri vaiheista. Tätä täydennettiin storyboardilla, jota varten valokuvattiin palvelupolun kontaktipisteiden mukaisia paikkoja. Näin tehtiin palvelupolun tarina havainnolliseksi, ja kuvailtiin mahdollista asiakkaan näkökulmaa kontaktipisteissä. Osana koemallinnusta (prototypointia) tehtiin esiteluonnos markkinointia varten.</p> <p>Valmiiksi muotoillun paastokurssin voisi tuotteistaa eri laitoksiin soveltuvaksi paketiksi. Sitä voitaisiin varioida asiakaskunnan mukaan ja näin laajentaa sen sovellutusala.</p>			
Avainsanat			
Palvelumuotoilu, paasto, haastattelututkimus			

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Annamaija Kröger			
Title of Thesis Designing Fasting Courses using Service Design Method			
Date	30 September 2017	Pages/Appendices	78/6
Supervisor(s) Mirja Kontio			
Client Organisation /Partners Cultural Centre Sofia, Kallvikinniementie 35, 00980 Helsinki			
<p>Abstract</p> <p>The object of my thesis was to design a fasting course using service design for the Cultural Centre Sofia, which is located in Vuosaari, Helsinki. The focal points in service design are to create customer understanding, concept and prototype. For the preliminary research, I became acquainted with the Immanuel Krankenhaus hospital in Berlin. I also made participating observation in the Buchinger Wilhelmi clinic as a customer and as a researcher in Überlingen, Germany. This created a base for the customer understanding. Fasting literature and fasting courses in Finland were needed to make the idea for the concept possible.</p> <p>The research for developing customer understanding, there was a semi-structured interview, which was conducted by a questionnaire. It was done to the superior of cultural activity in Sofia and potential customers there. There was a customer profiling done from the interviews, and four persons were created on the base of the interviews, who were thought to use the service. The business idea and activities of Sofia, and cultural activities of Vuosaari were studied as part of the research, too. The concept of developing a fasting course including different activities was formed.</p> <p>The method of the thesis was to put service design into practice. The research was qualitative, it strove towards comprehensive data acquisition of the service that was to be developed. To develop the courses, the customer desires and needs were gathered by semi-structured interviews. From the concept, a prototype was processed, an introductory fasting course and a 5 - 7 day course. To the latter, a customer journey with its touchpoints was created. A customer journey is a visual presentation of different stages of a customer activity. This was accompanied by a storyboard for which the touchpoints were photographed. This way, the story of the customer journey was concretized, and the possible customer viewpoint was thought. Also, a brochure was made for marketing a course.</p> <p>A ready designed fasting course could be turned into a product, for different institutes. It could be modified according to the clientele, and so broaden its application area.</p>			
Keywords Service Design, fasting, survey			

## ESIPUHE

### *Lämmin kiitokseni*

aviopuolisolleni kaikenlaisesta avusta

Diabetesliitolle matkarahasta Saksaan

Eevalle, Henrikalle, Jormalle, Kirstimarialle, Mialle ja Tuomolle osallistumisesta haastatteluun. Ilman teitä työni olisi ollut mahdoton toteuttaa.

Kulttuurikeskus Sofian kulttuuritoimen esimiehelle ja myyntipäällikölle parhaasta yhteistyöstä ja

opinnäytetyöni ohjaaja Mirja Kontiolle erinomaisesta ohjauksesta.

Helsingissä 30.9.2017

*Annamaja*

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	7
2	MITÄ PAASTO ON.....	10
2.1	Aiheen historia ja rajaus .....	10
2.2	Paaston alkuperä .....	12
2.3	Paastoamistapoja.....	12
2.4	Paasto ja ympäristövastuu .....	13
3	PALVELUMUOTOILU METODINA .....	15
3.1	Asiakasymmärrys .....	18
3.2	Palvelumuotoilu asiakasymmärryksen syventäjänä .....	19
3.3	Perusteluja asiakasymmärryksen synnyttämisestä .....	22
3.4	Liiketoimintamalli .....	25
4	ESITUTKIMUS JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN LUOMINEN .....	30
4.1	Perehtyminen kontekstiin .....	30
4.2	Osallistuva havainnointi .....	32
4.3	Paastokirjallisuuskatsaus kehittämistyön taustoittajana.....	33
4.4	Olemassa oleva paastokurssitarjonta kehittämistyön kontekstissa .....	34
5	VARSINAINEN TUTKIMUS, KONSEPTOINTI JA PROTOTYPOINTI .....	38
5.1	Konseptointi .....	38
5.1.1	Haastattelut.....	42
5.1.2	Asiakasprofilointi .....	47
5.2	Prototypointi.....	50
5.2.1	Palvelupolku .....	53
5.2.2	Storyboard.....	54
5.2.3	Paastokurssien prototyypit.....	59
5.2.4	Esiteluonnos .....	63
6	ARVIOINTI.....	66
7	POHDINTA.....	68
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	71
	LIITE 1. KULTTUURIKESKUS SOFIA, KEVÄT 2017.....	79
	LIITE 2: PAASTO KÄYTÄNNÖSSÄ, JA PAASTOA TUKEVAT TOIMET.....	81
	LIITE 3: PAASTON KÄYTTÖ SAIRAUDENHOIDOSSA.....	83

LIITE 4: PERSOONAT BUCHINGER-WILHELMI -KLINIKALTA.....	85
LIITE 5: PAASTOA KOSKEVA ASIAKASKYSELY.....	88
LIITE 6. VIIKKO-OHJELMA .....	90

## 1 JOHDANTO

Opinnäytteen aihe on paastokurssin suunnittelu palvelumuotoilun keinoin. Työn taustalla on henkilökohtaiset kokemukset ja kiinnostus paastoiheeseen. Opinnoissa palvelumuotoiluun perehtyminen johtaa sitten paastoiheen yhdistämiseen uuteen palveluun. Palvelumuotoilu menetelmänä näyttää soveltuvan hyvin alan kurssin kehittämiseen, sillä vahva asiakaslähtöisyys on uuden konseptin luomisessa keskeistä.

Palvelumuotoilun menetelmänä on asiakasymmärryksen luominen, konseptointi ja prototypointi. Esiymmärrystä konseptiin hankitaan Saksasta, jossa paastohoidot ja -kurssit edustavat jo vahvaa traditiota. Paastoa koskeva kirjallisuus ja dokumenttifilmit antavat tietoa paastoa koskevan sisällön kannalta. Suomalainen alan kurssitarjonta puolestaan antaa näyttöä siitä, mihin suuntaan kannattaa edetä.

Itse palvelumuotoilu on nuori poikkitieteellinen tutkimusala. Sen soveltaminen käytäntöön edellyttää asiakaslähtöistä ja iteroivaa otetta prosessin kehittämisessä. Siihen liittyvä haastattelututkimus on kvalitatiivinen, ja tässä yhteydessä sillä pyritään selvittämään potentiaalisten asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tämä antaa aineistoa paastokurssin konseptiin.

Prototypointi vaatii asian konkretisointia ja kuvallista esitystapaa. Siinä sovelletaan palvelumuotoilun menetelmiä, kuten palvelupolkua kontaktipisteineen, storyboardia, ja lisäksi paastokurssien ohjelmien prototyyppejä ja markkinoinnissa käytettävää esitettä.

Tämän tyyppisen palvelutuotteen kehittäminen vaatii puitteet, jossa sitä voidaan soveltaa. Tähän olen saanut yhteistyökumppanikseni Kulttuurikeskus Sofian Helsingin Vuosaaresta. Sofia on otollinen paikka kurssille fasilitetteineen ja aktiviteetteineen.

### Kulttuurikeskus Sofia (kreikka sofia = viisaus)



KUVA 1. Kulttuurikeskus Sofia sijaitsee Helsingin keskustasta 16 km itään (Avelin, 2017.)

Sofia on Helsingin Vuosaarella sijaitseva ortodoksinen kulttuurikeskus ja hotelli luonnonkauniissa Kallvikinniemiessä meren rannalla. Sofian lähellä on useita useita luonnon hiekkarantoja. Bussiyhteys Sofiaan on maanantaista lauantaihin. Sekä Rastilan että Vuosaaren metroasemilta sinne on 2,7 km.

Hotellissa on majoitustilaa 90 hengelle, sekä standardi että superior-huoneita ja huoneistosviittejä. Siellä on 220-paikkainen näköalaravintola, joka tilauksesta tarjoaa ateriavaihtoehtoja kauden raaka-aineista, ja vastaanoton yhteydessä toimii aulakahvila A-oikeuksin. Sofia on myös kokoushotelli, jossa on kokoustiloja eri tarpeisiin, suurimmillaan 220 hengelle. Talossa on liikuntahalli, joka soveltuu myös erilaisiin näyttämö- ja AV-esityksiin. Hotellissa voidaan järjestää myös häätilaisuuksia. Siellä on rantsauna ja takahuone ja 17 metrin uima-allas. Palkattua henkilökuntaa on 10 henkilöä. (Sofia.fi.; Setälä 28.5.2017.)

Kulttuurikeskus Sofia vaalii ortodoksista, yhteisöllistä perinnettä ja tuo yhteiskuntaan arvokeskustelua. Sofia edistää ekumenista ajattelua ja idän ja lännen kristillisten perinteiden kohtaamista. Suomen viimeisten vuosikymmenten rakennemuutos on tuonut suuren osan ortodokseista Etelä-Suomeen muualta Suomesta. (Sofia.fi.)

Suomen ortodoksisen kulttuurin tuki ry. perustettiin vuonna 2000. Sen jälkeen yhdistys perusti Suomen ortodoksisen kulttuurikeskuksen säätiön, jonka tehtävänä oli kulttuurikeskuksen toiminnan suunnittelu ja tilojen hankkiminen. Vuonna 2006 säätiö osti kiinteistön OP-ryhmältä, ja operatiivinen toiminta Kallvikissa käynnistyi seuraavana vuonna. Arkkipiispa Leo vihki Pyhän Viisauden kappelin. (Sofia.fi.)



Sofiassa järjestetään kulttuuriin ja henkiseen hyvinvointiin liittyviä seminaareja ja kursseja, koskien muun muassa työhyvinvointia. Painopisteinä ovat henkinen kasvu, ekologia ja yhteisöllisyys, aktiivisessa ekumeenisessa ja kansainvälisessä vuorovaikutuksessa. Taidegalleriassa on vaihtuvia näyttelyitä. Kappelissa on päivittäin hartauksia. Eri tyyppistä hierontaa ja joogaopetusta on myös saatavissa. Sofiassa on tarjolla monenlaisia aktiviteetteja: luonto- ja melontaretkiä, kalastusta, valokuvaus- ja taidekursseja. Sofiasta löytyy erilaisia virkistymistiloja illanviettoihin ja rentoutumiseen. Sofia tarjoaa senioreille hankittavaksi huoneistoja yhteisökodista, joka tarjoaa myös erilaisia aktiviteetteja asukkaille. He voivat myös osallistua Kulttuurikeskuksen muihin ohjelmiin. (Sofia.fi.)

Kulttuurikeskus Sofian ohjelma kevät 2017 löytyy liitteestä 1.

## 2 MITÄ PAASTO ON

Paasto tarkoittaa vapaaehtoista syömättä olemista ja stimulanteista (kofeiini, nikotiini, alkoholi) pidättäytymistä rajoitetun ajanjakson aikana. Paasto on aina vapaaehtoista. Kyse ei ole nälkiintymisestä, vaikka paastolla ja nälkiintymisellä on yhtäläisyyksiä. Nälkiintyminen on kuitenkin pakon sanelemaa ja stressaavaa, usein köyhyyden, sodan tai luonnon katastrofin aiheuttamaa, ja siihen liittyy pelkoa ja traumoja. (Wilhelmi de Toledo F., Buchinger A., Burggrabe H., Hölz G., Kuhn C., Lischka E., Lischka N., Lützner H., May W., Ritzmann-Widderich M., Stange R., Wessel A., Boschmann M., Peper E. ja Michalsen A. 2013, 3, 5).

Heprean kielessä paastolla on kaksijakoinen merkitys: se tarkoittaa ravinnosta pidättäytymistä ja toisaalta "koetella tai vaivata itseään" tai "koetella sieluaan." Kreikan kielessä paasto-sana merkitsee ei-syömistä, joko pakon sanelemana tai vapaaehtoisesti. Se tulkitaan myös metaforisesti tarkoittamaan pahasta tai saastumisesta pidättäytymistä. Se tarkoittaa myös "itsensä nöyryyttämistä kieltäytyminen." (The Anchor Bible Dictionary, II, 773.)

Paaston harjoittamisen motiiveina ovat paremman elämänlaadun tavoittelu sekä henkisesti että fyysisesti, sairauksien ennalta ehkäisy, sairauksien parantaminen ja uskonnollinen harjoitus. Motiiviksi on noussut myös yhteiskuntavastuu johtuen ihmisen aiheuttamasta ekologisesta kuormituksesta.

Paastoa kritisoivat eräät ravitsemusasiantuntijat. He suhtautuvat skeptisesti paaston merkitykseen: paaston puhdistava vaikutus on myytti, josta ei ole tieteellistä näyttöä. Ravitsemusfysiologian professori Riitta Korpelan ja ravitsemusterapeutti Mikko Rinnan mukaan ei kannata harjoittaa liikuntaa paaston aikana. (studio55.fi, 2014). Näkemys on täysin vastakkainen kaikkien paastoasiantuntijoiden ohjeistukselle. Skeptikoiden mukaan myöskään laihduttamista ei kannata aloittaa paastolla, koska sen jälkeen paino kohoaa nopeasti. Kritiikki suuuntautuu siinä mielessä väärin, että paastoasiantuntijat pyrkivät paastolla katkaisemaan kierteen, oli se sitten ylensyömistä, -juomista tai tupakointia. Paaston on todettu motivoivan painon hallintaan, eikä vähiten sen serotoniinia kiihdyttävän mielihyvävaikutuksen vuoksi. (Fond, Macgregor, Leboyer ja Michalsen, 2013.)

### 2.1 Aiheen historia ja rajaus

Paastoa on harjoitettu jo noin 2000 vuotta eaa. Sekä hindulaisuus, islamilaisuus, juutalaisuus että kristinusko tuntevat paaston. Suomen suurimmista uskontokunnista kristityt, juutalaiset ja islamilaiset harjoittavat paastoa. Paaston merkityksen tunsivat egyptiläiset, kreikkalaiset ja roomalaiset. Hippokrates (n. 460 - 377 eaa) oli kreikkalainen lääkäri, "Lääketieteen isä", joka nosti paaston lääketieteen piiriin pitäen sitä luonnonmukaisena parannuskeinona. (Snellman, 1988, 161.) Islamilaiset paastoavat vain vuorokauden valoisana aikana, eivät pimeään tullen (Hallenberg, 2005, 30; Koraani 2:185 - 187), joten islamin paasto ei ole sitä, mitä käsittelen opinnäytetyössäni. Hinduja

on Euroopassa vain vähän, ja heidäkin paastonsa rajoittuu vuorokauden jaksoihin, joten rajaam heidän paastonsa opinnäytteeni ulkopuolelle. Uskontoperäisistä paastoista viittaan juutalaiseen ja kristilliseen paastoon.

Vanhan testamentin kolmannessa Mooseksen kirjassa kerrotaan juutalaisten suurimmasta juhlasta, sovituspäivästä (hepr. jom kipur), johon kuuluu paaston harjoittaminen (3 Ms 23: 26 - 29). Temppelipalveluksen aikana pappi toimitti syntien sovituseremonian, johon liittyy uhrin antaminen. Tähän syys-lokakuussa vietettävään juhlaan kuuluu itsensä kurittaminen paastolla ja lepo. Kaikenlainen työ on paaston aikana ehdottomasti kiellettyä. Helsingin juutalaisen seurakunnan mukaan sovituspäivänä käydään jumalanpalveluksessa ja rukoillaan. Sovituspäivä päättää juutalaisesta uudesta vuodesta alkaneen kymmenen katumuspäivän jakson. Myös ei-uskonnolliset juutalaiset osallistuvat tähän kollektiiviseen juhlaan, jota vietetään kaikkialla maailmassa juutalaisten keskuudessa. (Helsingin juutalainen seurakunta, 2017.)

Uuden testamentin puolella, Matteuksen evankeliumissa Jeesus sanoi: "Kun paastatte, älkää olko synkän näköisiä niin kuin tekopyhät... Kun sinä paastoat, voitele hiuksesi ja pese kasvosi... Isäsi, joka näkee myös sen, mikä on salassa, palkitsee sinut." (Matt. 6:16 - 18.) Jeesus ei sanonut "jos paastatte", vaan "kun paastatte." Jeesus siis oletti, että seurakunta paastoaa. Matteuksen, Markuksen ja Luukkaan evankeliumeissa kerrotaan, miten Jeesus itse paastosi 40 vuorokautta autiomaassa valmistautuessaan julkiseen tehtäväänsä. Paastoa harjoitetaan henkisen keskittymisen muotona, johon on usein liitetty rukous. Ruokaan liittyvien fyysisten vaikutusten ja rasitusten väheneminen aiheuttaa sen, että henkinen puoli korostuu ja herkistyy.

Luterilaisen kirkon piirissä pääsiäisajan paasto on merkitty Kirkon kalenteriin. Se ajoittuu neljälle viikolle ennen pääsiäistä (Kirkon kalenteri 2016, 15.) Ortodoksisessa kirkossa vietetään Suurta paastoa 40 päivää ennen pääsiäistä liittyen Herran ylösnousemuksen juhlaan. Sen lisäksi ortodoksisessa kirkossa on kolme muuta paastojaksoa. (Ortodoksi.net.)

Kristiuskon piirissä paastoa vakiinnuttivat kirkkoisä Augustinus (354 - 430 jaa), paavi Leo I (390 - 461) ja kirkkoisä Krysostomus (344 - 407). Saksalainen Paracelsus (1493 - 1541) piti paastoa Jumalan luomana, luonnollisena parannuskeinona ihmisessä. (Snellman 1988, 162.)

Rajaan opinnäytetyöni siten, että se ei käsittele verikokeen ottamiseen liittyvää, lyhytaikaista paastoa, eikä painonpudotukseen pyrkivää diettiä (ENE = erittäin niukkaenerginen, VLCD = very low calorie diet).

Paasto hoitomuotona voi väärässä kontekstissa ohjata ihmisen mielikuvia "huu-haa-tiedon" suuntaan. Tämän tutkimuksen kannalta väärä yhteyksiä edustavat erilaiset parapsykologiset, astrologiset, enkeliterapeuttiset, teosofiset yms. opit. Opinnäytetyöni tarkoitus on olla pragmaattinen ja pysytellä todistettavien tai todennäköisten sisältöjen piirissä. Hylkään siis edellä mainitut opit.

## 2.2 Paaston alkuperä

Myös eläimet paastoavat. Muuttolintujen tiedetään lentävän päiviä ilman ruokaa ja juomaa aavikoitten tai merien yli ja käyttävän lentolihaksiaan koko ajan. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 7.) Professori Yvon Le Maho on tutkinut keisaripingviinejä, joille paasto on oikeastaan elinehto. Pingviinit elävät kalasta ja meren elävistä, mutta ne vaeltavat lisääntymään sisämaahan tai merijälle, jopa yli sadan kilometrin päähän merestä. Parinmuodostus tapahtuu vasta kun ne ovat saapuneet lisääntymispaikkaansa. Naaras munii 5 – 6 viikon jälkeen yhden munan, jonka jälkeen naaras luovuttaa munan koiraalle, joka hautoo sen jalkojensa päällä ihopoimuksensa suojassa. Pariskunta on paastonnut koko ajan, ja nyt on naaraan vuoro lähteä merelle syömään. Koiras jatkaa paastoaan jopa neljä kuukautta ja odottaa naarasta, jotta tämä tulisi hoitamaan untuvikkoja. Jos naarasta ei kuulu - se on esimerkiksi kuollut - signaalien määrä koiraan hermostossa nousee ja kertoo sille, että proteiiniavarastot ovat vähissä ja se tarvitsee ruokaa. Pingviinistä tulee rauhaton, hyperaktiivinen, sen on lähdettävä merelle! Se jättää poikasen oman onnensa nojaan. Mennessään takaisin merelle se käyttää loput kehon rasvasta ja kuluttaa jäljelle jäänyttä proteiiniavarastoaan. Tämä proteiinin kulutus korvautuu täysin, jos pingviini on meressä ajoissa ja saa ruokaa. (Le Maho, 2013.)

Paastoaminen on kirjoitettu meidän geeneihimme. Ennen ruuan ainaista saatavuutta elettiin luonnon mukaan: laihduttiin talvella tai silloin kun ruokaa ei ollut saatavilla, kesällä ja syksyllä taas kerättiin rasvavarastoa, kun ruokaa oli yllin kyllin. Tämä luonnollinen ”jo-jo-efekti” kertautui joka vuosi. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 6.) Itse asiassa, jos ajattelee ihmiskunnan historiaa, on luonnollisempaa paastota kuin elää yltäkylläisyydessä.

Immanuel Krankenhaus -sairaala Berliinissä on Euroopan suurimman yliopistollisen sairaalan, Berliinin Charitén, partneri. Sen integraatiohoitoina on luonnonlääketiede (Naturheilkunde). Naturheilkunden professori Andreas Michalsen sanoo: ”Evoluution näkökulmasta katsottuna on luultavaa, että paastojaksot ovat kuuluneet elämään. Nykyinen tilanne säännöllisine aterioineen ja täysine jääkaappeineen on historiallisesti poikkeava. Ei siis ole ihme, että keho on vaikeuksissa, kun se ei paastoa vaan saa ravintoa koko ajan. Geneettinen perintömme tuntuu olevan huominkin sopeutunut tähän tilanteeseen kuin paastoon.” (Yle Teema, 2014.)

## 2.3 Paastoamistapoja

Paastoamismuotoja on useita:

1 Täyspaasto, eli täydellinen pidättäytyminen ravinnosta ja juomasta. Se on rajattava 3 - 4 päivään, sillä ihmisen elimistö ei kestä pidempään tätä tilaa.

2 Vesipaasto, eli juodaan vain vettä. Tämä oli tapana 1970-luvulla laihdutusmenetelmänä, mutta sen hyöty ja turvallisuus on kyseenalainen. Vaikka paino laskikin, haittapuolena oli proteiinihajoaminen lihaksista. Paino nousi paaston jälkeen takaisin. (Duodecim Terveyskirjasto.)

3 Mehupaasto, eli juodaan mehuja ja vihanneskeittoja, mutta paastopäivän kalorimäärä ei saa ylittää 500 kcal. Normaalipainoinen, terve ihminen voi olla mehupaastolla 40 päivää, ylipainoinen pidempäänkin, jopa noin 60 päivää, ilman terveydellisiä haittoja. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 2, 55.)

4 Terapeuttinen paasto poikkeaa mehupaastosta niukemman kalorimäärän (250 kcal) perusteella, ja siinä nautitaan aamuisin kaksi teelusikallista hunajaa. Se kestää vähintään 10 päivää. Tämä on minimikesto, jotta keho ehtii mukautua muutokseen. Terapeuttisella paastolla pyritään vaikuttamaan terveydentilaan, hoitamaan sairauksia. Terapeuttinen paasto on aina ammatillisesti, joko lääkärin tai terapeuttien, ohjaamaa (Wilhelmi de Toledo., Buchinger, A., Burggrave, H., Hölz, G., Kuhn, C., Lischka, E., Lischka, N., Lützner, H., May, W., Ritzmann-Widderich, M., Stange, R., Wessel, A., Boschmann, M., Peper, E. JA Michalsen, A. 2013, 1). Kaikki lääkärin määräämä lääkitys tarkistetaan, koska lääkkeillä voi olla vaarallisiakin vaikutuksia, kun ihminen ei syö. Paaston aikana saadut ravinteet vahvistavat paastoavaa aineenvaihduntaa. Ne stimuloivat rasvavarastojen palamista ja helpottavat kehoa proteiinien säästämässä. Samalla keho saa luonnosta saatavia vitamiineja ja mineraaleja. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 2.)

Terapeuttisen paaston ja ravinnon lääketieteellinen yhdistys, the Medical Association for Therapeutic Fasting and Nutrition (<http://www.aerztegesellschaft-heilfasten.de>) perustettiin Überlingenissä vuonna 1986. Siellä kehitettiin terapeuttisen paaston suuntaviivat. Tänäpä näitä suosituksia pidetään terapeuttisen paaston perustana. (Wilhelmi de Toledo, Wilhelmi, Rohrer, Gregori, ja Buchinger Wilhelmi medical team 2015, 13.)

Immanuel Krankenhaus -sairaalassa Berliinissä on osasto nimeltään Naturheilkunde. Osastolla on yliopiston lahjoitusprofessori kliinisessä luonnonparannusopissa. Tätä professuuria hoitaa nykyään Andreas Michalsen. Hän sanoo: "Jos olisin tutkinut jotakin uutta lääkettä ja saanut tällaisia tuloksia, varmasti puhelin pirisisi joka päivä, ja minulle tarjottaisiin taloudellista tukea ja rahaa tutkimuksiin. Mutta kun on kyse paastosta, sanotaan vain että mielenkiintoista. Ja siihen se jää. Asiaan on saatava muutos. Arvostelijat sanovat, että tutkimuksia ei ole tarpeeksi. Ja helppo onkin sanoa, kun rahoitusta paastotutkimukselle ei myönnetä." (YLE TEEMA, 2014.)

## 2.4 Paasto ja ympäristövastuu

Ympäristövastuu on reagoimista ihmisen ympäristölle aiheuttamiin vaikutuksiin. Sillä tarkoitetaan yksilöiden, yritysten ja kiinteistönhaltijoiden vastuuta ympäristövaikutuksistaan. Jos paastolla olisi mahdollisuus vaikuttaa elintarviketuotantoon tai terveydenhoitoon lääkkeiden käyttöä vähentämällä, merkitsisi se ympäristökuormituksen vähenemistä. Erityisongelma on lääkkeiden päätyminen ympäristöön. Lääkkeiden kulutus ja niiden lukumäärä on kasvanut rajusti viime vuosikymmeninä ympäri maailmaa. Vuonna 2012 Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean mukaan esimerkiksi ibuprofeiinia (tulehduskipulääke; kauppanimi muun muassa Burana) kulutettiin Suomessa 113 000 kg. Muita tulehduskipulääkkeitä, kuten naprokseenia (muun muassa reuman,

reumaattisten niveltulehdusten, nivelrikon ja kihdin hoitoon; kauppanimi muun muassa Alpoxen) kulutettiin 1000 kg ja diklofenaakkia (kauppanimi muun muassa Voltaren) kulutettiin 6000 kg vuonna 2010. (Brozinski ym. 2012, 13:1376.)

Lääkeaineita kulkeutuu puhdistetun jäteveden mukana ympäristöön, jolloin pieni, mutta jatkuva altistuminen muodostaa elimistölle haitallisia yhdisteitä. Lääkeaineiden aineenvaihduntatuotteet voivat puhdistusprosessissa palautua takaisin lääkeaineiksi. Tällöin puhdistaminen voi olla pikemminkin negatiivista. Lääkeaineiden on todettu usein muuntuvan toisiksi aineiksi auringonvalon tai mikrobitoiminnan vaikutuksesta. Ne voivat imeytyä sedimenttiin tai lietteeseen tai laimeta määrittelemättömiksi. Ne voivat kertyä vesieliöihin ja vaikuttaa niihin biologisen vasteen kautta. (Brozinski ym. 2012, 13:1377 – 1378.)

Terveystenhoitoon on maailmanlaajuisesti syntynyt uusi uhka: ihmisten tuleminen immuuneiksi antibiooteille. Koska antibiootit ovat jo kauan olleet olennainen osa sairauksien torjunnassa koskien kulkutauteja, kirurgiaa ja sen jälkihoitoa, altistuisivat ihmiset bakteereille tavalla, joka tuo mieleen ajat ennen antibiootteja. Antibioottien tuotantoalueilta on löydetty vesistöistä ja sedimentistä mikrobeja, jotka ovat kehittyneet vastustuskykyisiksi antibiooteille. Alueilla ovat erilaiset bakteerikannat vuorovaikutuksessa keskenään muodostaneet antibiooteille resistenttejä geenejä. Vastustuskykyiset geenit siirtyvät solusta toiseen, jolloin ne yhdistyessään laajentavat toistensa vastustuskykyisiä ominaisuuksia. Tällaisten geenien on havaittu voivan siirtyä myös eläimiin ja ihmisiin mikrobien välityksellä, jolloin ne muodostavat geeniperäisen resistenssin. Paitsi lääketeollisuus, on tähän prosessiin vaikuttavien mikrobien suuri lähde myös maatalous. Karjatalous ja lannoitus ainakin Intiassa tuottavat pohjaveteen resistenttejä mikrobipäästöjä, koska karjalle on syötetty antibiootteja. (Kristiansson, Fick, Janzon, Grabic, Rutgersson, Weijdegård, Söderström, Larsson 2011; 6:2,17038.) Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran mukaan "Viime vuosina resistenttien bakteerien esiintyvyys on lisääntynyt ja mekanismit monipuolistuneet nopeasti. Lisääntyvä antibioottiresistenssi lisää ihmisten ja eläinten sairastavuutta, kuolleisuutta ja terveydenhuollon kustannuksia. Antibioottiresistenssistä onkin muodostunut yksi lääketieteen ja eläinlääketieteen vakavimpia uhkia." (Elintarviketurvallisuusvirasto.)

Liitteessä 2 kerrotaan paaston käytännöstä ja paastoa tukevista toimista.

### 3 PALVELUMUOTOILU METODINA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on suunnitella paastokursseja Kulttuurikeskus Sofiaan palvelumuotoilun keinoin. Näiden kurssien tulee olla asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavia palveluita, ja samalla niiden tulee olla liiketaloudellisesti kannattavia. Lähtökohtana on paaston vaikutus ihmisen hyvinvointiin holistisesti - henkisen ja fyysisen puolen huomioonottaen.

Palvelumuotoilu on noussut tapetille palveluiden lisääntyessä. Perinteisestä esineiden muotoilusta on siirrytty enemmän tai vähemmän **aineettomien** palveluiden muotoiluun. Niiden kehittämisessä on otettava huomioon itse tuote ja siihen liittyvät sosiologiset ja kulttuuriset ulottuvuudet.

Palvelumuotoilu yhdistää vanhoja, jo koeteltuja asioita uuteen kontekstiin ja se ulottuu jo yrityksen strategiseen suunnitteluun. Tavoitteena ovat taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävät palvelutuotteet. (Tuulaniemi, 2016, 24, 25.)

Palvelumuotoilu on **poikkitieteellinen** lähestymistapa, joka yhdistelee erilaisia menetelmiä ja työkaluja eri tieteistä. Se on uudenlainen tapa ajatella, vastakohtanaan pitäytyminen itsenäiseen tieteenalaan. Akateemisessa tutkimuksessa palvelumuotoilu sisältää systeemien ja prosessien suunnittelua ja se pyrkii holistiseen palveluun. Muotoiltu palvelu keskittyy erityisesti käyttäjän näkökulmaan luodessaan uutta sosio-ekonomista arvoa. Palvelumuotoilu edustaa tietoyhteiskunnan taloutta. Palvelumuotoilu on **iteratiivinen** prosessi, joka sisältää tutkimusta, luomista, reflektiota ja soveltamista. Tämä on palvelumuotoilun perusrakenne, jossa kaikki vaiheet tulisi artikuloida hyvin. Prosessi ei ole lineaarinen, vaan se läpikäy mutkikkaita kehittämisvaiheita, joissa palataan usein varhempisiin kehittämisvaiheisiin. Iteraatio on siten prosessi, jossa tehdään jatkuvaa parantamista palaten edelliseen työvaiheeseen niin usein, että saadaan tyydyttävä tulos. (Stickdorn ja Schneider 2011, 28 - 32, 122 - 125.)

Palvelumuotoilun periaatteita ovat **käyttäjäkeskeisyys**, kaikkien sidosryhmien osallistuminen suunnitteluun, palvelujaksojen ajoittaminen, palvelun toteennäyttäminen ja kokonaisvaltaisuus. Kaikki sidosryhmät osallistuvat käyttäjiä myöten suunnitteluun, mutta ammattilaiset ovat insinöörejä, teollisuus- tai vuorovaikutussuunnittelijoita tai kuluttajatutkijoita. Tärkeää on, että ihmiset tuntevat itsensä vapaiksi ilmaisemaan ideoitaan, ja asiat ovat yksinkertaisia ja avoimia. Osallisia ovat myös niin sanotut toissijaiset käyttäjät, joihin kuuluu tuotteen myyjät ja huoltohenkilöstö. Tuotteen kehittäminen on kokonaisvaltaista, joten se ottaa huomioon myös teollisen tuotannon ja kaupallisen markkinoinnin. Käyttäjäkeskeisyys ei voi perustua vain tilastollisiin faktoihin, jotka eivät paljasta henkilöiden sisäistä olemusta. Palvelumuotoilu perustuu juuri käyttäjän **empaattiseen** ymmärtämiseen. (Stickdorn ja Schneider 2011, 36, 37, 57 - 60). Palvelu on prosessi, joka ratkaisee asiakkaan ongelmia. Palvelu on kokemus ja on siten aineetonta toimintaa, joka asiakkaalle voidaan antaa, mutta omistajuus säilyy palvelun tuottajalla. Palvelu on vuorovaikutusta, johon sisältyy ympäristöjä ja tavaroita. Se ei kuitenkaan kulu käytettäessä, eikä se ole säilytettävissä. (Tuulaniemi, 2016, 58.) Kun **asiakaskokemus** on positiivinen, johtaa se paremmin asiakasuskollisuuteen. Liiketoiminnan kannalta tämä johtaa myös parempaan taloudelliseen tulokseen.

Palveluilla on lukuisia etuja tavaraan verrattuna. Niitä voidaan joustavasti jakaa ja vaihtaa. Ekologisesti ne ovat vähemmän haitallisia kuin tavarat, eivätkä ne sido suuria pääomia. Ne suuntautuvat kokemuksiin ja elämyksiin. Sitä paitsi, aineettomiin palveluihin voi aina lisätä tavaroita, ja tavaroiden ympärille voi lisätä palveluita. Palvelut laajentavat liiketoimintamahdollisuuksia ja tarjoavat mahdollisuuden erottautua kilpailijoista ja saavuttaa sitoutunut asiakaskunta. Ne tarjoavat uusia markkinoita, ja tavaramarkkinoita nopeampaa kasvua. (Tuulaniemi, 2016, 17, 18.)

Painopiste tavaroiden omistamisesta on siis siirtynyt elämää helpottavien ratkaisujen etsimiseen. Tätä painottavat yritysten tarjoamat **kokonaisratkaisut** ihmisten tarpeisiin. Myös perinteiset tavaratuotantoa edustavat yhtiöt (esim. Kone Oyj) ovat laajentaneet toimintaansa palveluiden alueelle, joka muodostaa jo oleellisen osan näiden liiketoiminnasta. Tuulaniemen mukaan tämä kehitys on väistämätöntä kilpailussa mukana pysymiseksi. (Tuulaniemi, 2016, 18 - 20.)

Ekologinen puoli on nykyään kaikessa tuotannossa mukana. Tässä korostuvat palvelun edut perinteiseen tuotantoon verrattuna. Jaetut resurssit säästävät luonnonvaroja ja suuntaavat toimintaa palvelujen kehittämiseen. Palvelut ovat kustannustehokkaampia ratkaisuja ja tarjoavat kuluttajille enemmän hyötyä ja tuottajalle enemmän katetta. (Tuulaniemi, 2016, 20.)

**Palvelupolku** on ajallisesti etenevä prosessi, jossa palvelun kuluttaminen tapahtuu. Palvelupolkua voidaan muokata tarvittaessa, siihen voidaan lisätä uusia osia tai poistaa niitä. Polkuun lisätään usein ulkoisten tarjoajien palveluja, jotta polusta saadaan eheä kokonaisuus. Palvelupolku jakautuu **palvelutuokioihin**, joiden kesto määritellään suunnittelun kannalta tarkoituksen mukaisiin osiin. Polku sisältää kontaktipisteitä, joissa asiakas kohtaa palvelun kokonaisvaltaisesti. Palvelutuokiot jatkuvat ensimmäisestä kohtaamisesta aina siihen pisteeseen, kun asiakas lopettaa palvelun käyttämisen. (Miettinen, 2011, 49 - 51, Stickdorn ja Schneider 2011, 210.)

**Kontaktipisteitä** ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelu voi sisältää usean palveluntuottajan tarjooman. (Tuulaniemi, 2016, 78 - 81.) Kontaktipisteet ovat palvelutuokion vaiheita, joiden kautta asiakas kokee palvelun. Ne ovat kaikilla aisteilla havaittavia ilmiöitä, jotka jaetaan neljään ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Kanavat voivat olla fyysisiä tai aineettomia paikkoja tai tiloja, joissa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Useimmat palvelut tuotetaan monien kanavien välityksellä. Esineet ovat kontaktipisteiden fyysisiä elementtejä, joiden kautta asiakas saa palvelun, kuten matkalippu. Asiakkaat tekevät usein johtopäätöksensä palvelun laadusta esineiden perusteella. Toimintamallit ovat palveluntarjoajan toimintatapoja, jotka ilmenevät asiakkaalle pienissäkin yksityiskohdissa, palvelueleissä. Ihmiset ovat kontaktipisteiden keskeinen tekijä, joille on suunniteltava sopivat roolit palvelutuotannossa. Kontaktipisteiden avulla muotoillaan jokainen palvelutuokio vastaamaan strategiaa ja tavoitteita, jotka palvelevat asiakkaan tarpeita ja odotuksia. Kontaktipisteiden on muodostettava selkeä ja johdonmukainen kokonaisuus sekä yhtiön että asiakkaan kannalta. (Miettinen, 2011, 51 - 53.) Kontaktipisteen tulee toimia kokonaisuutena. Asiakaskontakti johonkin palveluun sisältää usein monia mahdollisuuksia ja useita toimijoita. Kaikki nämä muodostavat kontaktipisteitä palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Ne



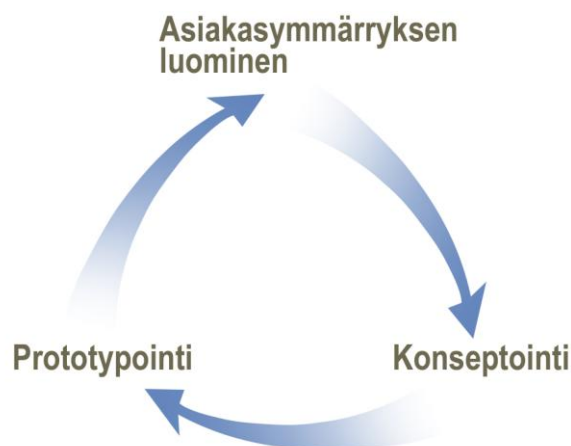
voivat olla henkilön tarjoamia tai koneellisia. Kontaktipisteet tarjoavat mahdollisuuden muokata yrityskuvaa ja niitä voidaan innovoida eri tarpeisiin. Palvelumuotoilussa valitaan tärkeimmät kontaktipisteet palvelulle ja suunnitellaan yhtenäinen ja johdonmukainen kokemus asiakkaalle läpi palvelutuokion. (Stickdorn ja Schneider 2011, 138, 139.)

**Tarinankerronta** on menetelmä, joka tarjoaa näkemyksen ja uuden palvelukonseptin kaikkialle organisaatioon. Mukaansa tempaavat kertomukset voidaan tehdä koskemaan yhtiön kaikille palvelun osatekijöille asiakkaiden elämänpiiristä henkilökunnan kokemuksiin ja muihin kokemuksiin, joita on tarjolla. (Stickdorn ja Schneider 2011, 202.) Tarinallistaminen merkitsee palvelun kohdalla sen tekemistä ainutlaatuiseksi kokemukseksi asiakkaalle tarinan keinoin. Samalla se erottuvuudessaan suojaa palvelutuotetta kopioinnilta. Omaperäisyys ja juonellinen tarina ovatkin tekijöitä, jotka tekevät palvelun haluttavaksi asiakkaalle. Se luo palveluun inhimillisyyttä. Tällainen palvelu on myös helpompi tuottaa, myydä ja ostaa. Tarina fokusoi palvelun ydinajatuksen ja eliminoi turhat sivupolut. (Kalliomäki, 2014, 5, 13.)

Tarina muotoillaan osaksi yrityksen **strategiaa**, jota voidaan tarvittaessa muuttaa ajan henkeen sopivaksi. Tarinan sisällyttäminen osaksi strategiaa merkitsee siirtymistä elämystalouteen, jonka tavoitteena on elämyksien tuottaminen asiakkaille. Toisaalta, osa asiakkaista voi haluta kehittävämpää oppimisympäristöä pelkän elämyksellisyyden sijaan. Sen tyydyttämiseksi on tarjottava erilaisia aktiviteetteja. Tarina auttaa myös yrityksen sisäisessä toiminnassa tuottamalla tapoja soveltaa yrityksen strategiaa käytäntöön. Se on havainnollinen ja konkreettinen tapa kehittää toimintaa. Se innostaa ja sitouttaa työntekijöitä yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa. (Kalliomäki, 2014, 49, 53, 54.)

Kokonaisvaltaisessa palvelussa otetaan huomioon yksittäistä palvelua laajemmat tavoitteet. Periaatteessa koko palveluympäristö on tarkastelun kohteena jokaisessa prosessissa. Ihminen kokee ympäristön ainakin alitajuisesti kaikilla aisteillaan, joten osatekijöiden on palveltava kokonaisuutta. Myös organisaation on toimittava johdonmukaisesti, sen johtamisjärjestelmä ja tapa ei voi olla ristiriidassa tuotettuun palveluun nähden. Palvelumuotoilun kohteena ovat pikemminkin ihmiset kuin organisaatiot ja se auttaa organisaatioita ja sidosrymiä tuottamaan arvoa yhdessä. (Stickdorn ja Schneider 2011, 44, 45, 50.)

### 3.1 Asiakasymmärrys



KUVIO 1. Palvelumuotoilun prosessi, mukaeltu Sirviö 2016. (Avelin, 2017.)

Tuotteen tai palvelun käyttöä suunnitellaan usealla eri tasolla. Ensin luodaan asiakasymmärrys, jonka pohjalta voidaan ideoida projektia ja muodostaa tuotteesta konsepti. Tämän vaiheen jälkeen seuraa prototypointi, jossa konseptin idea mallinnetaan. Kokonaisuus on hahmotettava myös yksityiskohtia suunniteltaessa. On otettava huomioon tuotteita käyttävän henkilökunnan tarpeet ja näin on oltava selvillä heidän yhteistyöstä, verkoista ja kommunikaatitavoistaan. (Hyysalo 2009, 28, 29; Sirviö 2016.)

Asiakastutkimukseen on olemassa joukko menetelmiä: suunnittelijoiden kokemuksen, visioiden ja oletusten konkretisointi, käyttäjien kanssa tehtävä suora yhteistyö, havainnointi, haastattelut, käytettävyystudkimukset, artefaktien analysointi, havainnollistusten, mallien ja prototyyppien hyödyntäminen käyttäjätiedon keruussa ja jäsentämisessä ja julkaistun tiedon etsintä ja analysointi. Asiakslähtöisessä tuotekehityksessä käyttäjätietoa käytetään yhteistyön pohjaksi, ja sitä hankitaan osallistavan suunnittelun menetelmin. Tieto kertyy henkilöiden omaan muistiin, tallenteisiin, tietokantoihin ja käyttäjien omaan osaamiseen. Loppukäyttäjän näkökulmaa voidaan lähestyä osallistuvalla havainnoinnilla, jäljittelemällä kuluttajan käyttäytymistapoja asianmukaisessa ympäristössä. Erilaisia empatiatyökaluja voidaan käyttää asiakkaan maailman simuloimiseksi: esimerkiksi iän tuomia rasitteita voidaan simuloida vanhentamispuvuilla tai näköä huonontavilla lasilla tai niveliä jäykistävillä hansikkailla. (Hyysalo 2009, 75, 77, 84.)

Tutkimusvaihe alkaa selvittämällä, minkälaisen asiakkaan kanssa ollaan tekemisissä. Suunnittelija tutustuu tilaavan yhtiön kulttuuriin ja tavoitteisiin ja siihen, ymmärtävätkö he palvelumuotoiluajattelua ja ovatko he valmiita siihen. Suunnittelijan on selvitettävä, kuinka laajalti hänellä on itsenäisyyttä luomisprosessissa. Itse prosessi alkaa määrittelemällä mitä suunnittelijan täytyisi ratkaista. (Stickdorn ja Schneider 2011, 128.)

Seuraavaksi täytyy identifioida probleema. Onnistuakseen palvelumuotoilu tarvitsee selkeän käsityksen palvelun käyttäjien näkökulmasta. Tiedonhankinnassa käytetään menetelmiä eri tieteen aloilta, jotta ymmärrettäisiin asiaan liittyvien ihmisten käyttäytymistä ja mielialoja. Etnografinen tutkimus on tässä vaiheessa paljon käytetty menetelmä. Ratkaisua ei pyritä löytämään välittömästi, vaan havaitsemaan pikemminkin ongelma. (Stickdorn ja Schneider 2011, 129.)

Kolmantena vaiheena on aineiston visualisointi, jotta löydettäisiin aineettoman palvelun piilevä rakenne. Tämä auttaa pelkistämään mutkikkaita ja näkymättömiä prosesseja. Siitä on apua sidosryhmien kanssa kommunikoitaessa ja karsittaessa epäolennaisuuksia. (Stickdorn ja Schneider 2011, 129.)

Suunniteltavalle tuotteelle voidaan asettaa vaatimuslista, jossa hintaa, kuluja, muotoilua, käyttöä ja käyttöympäristöä voidaan tarkastella teknisiä yksityiskohtia yleisemmällä tasolla. (Hyysalo 2009, 87.)

### 3.2 Palvelumuotoilu asiakasymmärryksen syventäjänä

Palvelumuotoilu on noussut keskeiseksi käsitteeksi palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Sillä tavoitetaan asiakkaalle soveltuva palvelu, joka on kilpailijoista erottuva ja taloudellisesti toimiva. Palvelumuotoilu etenee prosessissa vaiheittain: käyttäjäystävällisten palveluratkaisujen kartoittaminen asiakasymmärrystä luomalla, vaihtoehtojen arviointi ja konseptointi ja palvelun toteuttaminen aloittaen prototyypin luomisesta. Palvelun muotoilija havainnollistaa palvelun käytön aikajanelle asiakkaan koettavaksi palvelupoluksi. Se koostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. (Miettinen ja Koivisto 2009, 15 - 24; Pyykkönen, 2012, 81.)

Tuotekehityksessä pääpaino on käyttäjän toimien ymmärtämisessä. Se edellyttää laajaa tiedonkeruuta käyttäjien motiiveista ja mieltymyksistä onnistunutta tuotekehittelyä varten. Käytön ja käyttäjien ymmärtämisen perustana on ymmärtää ihmisten pyrkimyksiin liittyvien tavoitteiden monitasoituuksia. Tietämättömyys käyttäjätiedosta on suurin syy tuotekehittelyn epäonnistumiseen. (Hyysalo 2009, 12, 13, 37.)

Palvelumuotoilu yhdistettynä markkinointiin ja teknologiaan uudella tavalla voi tuottaa huomattavaa lisäarvoa yritykselle. Muuttuessaan enemmän palvelukeskeiseksi aineellisen tuotannon sijaan, yritykset voivat hyödyntää osaamistaan paremmin tuottavalla tavalla kuin pelkästään aineellisella tuotannolla. (Miettinen, 2014, 22.) Läpimurtoinnovaatiot tyypillisesti keskittyvät ratkaisemaan asiakkaan ongelmia. Se vaatii empatiaa, kykyä samaistua asiakkaan näkökulmaan. (Hamel ja Getz 2005, 38.) Suuret ideat päätyvät kaupallisiksi menestyksiksi toisteellisten kokeiden ja oppimisen, iteroinnin, kautta. Alussa on vaikea päätellä, onko uusi idea järkevä. (Hamel ja Getz 2005, 40.)

Käyttäjätieto on muutakin kuin markkina- ja asiakastietoa. Se liittyy ihmisten jokapäiväisiin toimiin ja ostospäätösten ja yleisten luokittelujen taustalla oleviin seikkoihin. Käyttäjätieto kertoo kuka, miten, mihin ja miksi tuotetta käytetään. Se kertoo, mitkä käyttäjien arvot ovat ja mihin ne liittyvät sekä

tuotteen että käyttöympäristön suhteen. Käyttäjien tekemisistä se tuo esiin sen, mistä käyttäminen koostuu, millaisessa ympäristössä ja mikä siinä on käyttäjille tärkeintä. Asiakastietoa saadaan tulevien tai nykyisen käyttäjien tutkimisesta tai heidän kanssaan tehdystä yhteistyöstä. Vahvuutena asiakastiedolle on, että se antaa yksityiskohtaista tietoa siitä, miten ja miksi käyttäjät toimivat ja mitä he haluavat. Se yhdistää markkina ja asiakastiedon toisiinsa. Ongelmina tai puutteina ovat, että yritykset eivät osaa hankkia käyttäjätietoa. Hyvin toimiva tuote perustuu kolmeen seikkaan: se on teknisesti toimiva, kaupallisesti kannattava ja se tuottaa käyttäjälleen hyötyä ja mielihyvää. (Hyysalo 2009, 18, 19.)

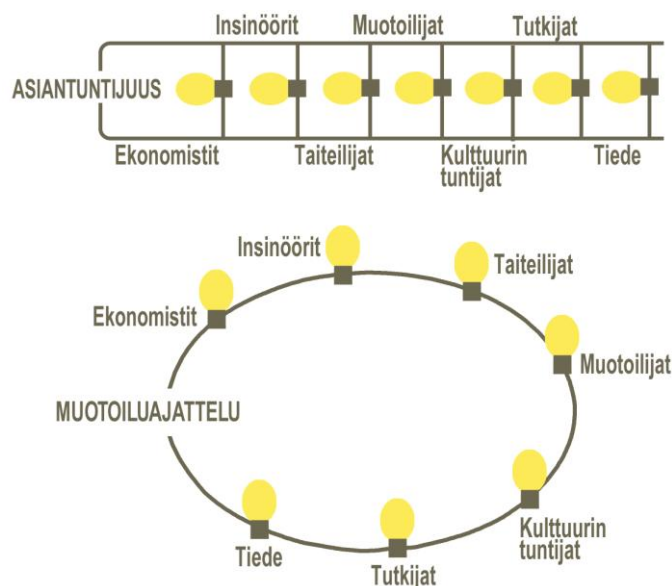
Käyttäjätiedon perustalta voidaan luoda kuluttajalle laite tai palvelu, joka on

- haluttava, jotta se vastaa käyttäjien toiveisiin ja tarpeisiin,
- hyödyllinen, jolloin se toimii käyttäjän tavoitteiden mukaisesti,
- käytettävä, jolloin se on helppokäyttöinen ja
- miellyttävä, jolloin se tuottaa mielihyvää. (Hyysalo 2009, 20.)

Käsite "muotoilu" on jaettu tuotesuunnitteluun, pakkaussuunnitteluun, graafiseen suunnitteluun ja ympäristösuunnitteluun. Lisäksi muotoilulla on laajempia rooleja, kuten toimiminen erottautumisen välineenä parantaen kilpailukykyä ja brändiä ja toimiminen resurssina uusien tuotteiden kehittämisessä. Lisäksi muotoilu voi luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja se voi kasvattaa markkinaosuutta ja innovaatioita. (Pitkänen 2012, 18.)

"Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtäaikaan sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Analyyttinen lähestyminen tarkoittaa loogiseen päättelyketjuun, tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja dataan liittyvää tietoa. Intuitiivinen tarkoittaa taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista; sen näkemistä, mitä ei vielä ole olemassa." (Tuulaniemi, 2016, 10, 11.)

Palvelumuotoilu on kokonaisuus, jossa yhdistyvät palvelun tuottajat ja heidän eri toimialueet ja asiakkaat. Palvelumuotoilu poikkeaa pelkästä suunnittelusta siten, että se on korostaa asiakkaan osuutta siinä. Muotoilijan työ on laajentunut, se on muuttunut enemmän tutkimuskeskeiseksi, ja toisaalta se korostaa sosiaalisia ja viestintätaitoja. Muotoilija on monitoiminen projektin johtaja, joka konkretisoi ideoita ja tuo niihin uusia sisältöjä. Muotoilu on ratkaisukeskeistä toimintaa. (Miettinen, 2014, 11.) Palvelumuotoilu on itseään korjaavaa, iteroivaa, ja soveltaa kaikkien osapuolten asiantuntemusta siten, että tuottaja ei enää määrittele asiakkaan kulutusta. Palvelumuotoilu on laajan asiantuntijajoukon työtä. Siihen osallistuu analyytikkoja, graafisia suunnittelijoita, insinöörejä, kulttuuriantropologeja, käytettävyytystutkijoita, liiketaloustieteilijöitä, myynnin ja markkinoinnin ammattilaisia, sosiologeja, teollisia muotoilijoita ja web-suunnittelijoita. Heidän yhteistyönsä palvelumuotoilussa on kiinteää ja käytännönläheistä. (Tuulaniemi, 2016, 58, 61, 67 - 69, 70.)



KUVIO 2. Asiantuntijuus ja muotoilujattelelu. Mukaeltu, Rytilahti 2014. (Avelin 2017.)

Asiantuntijat ovat asiantuntijuusmallissa omissa lokeroissaan: talous, teknologia, taide, muotoilu, kulttuuri, tutkimus ja tiede omissaan. Muotoilujattelussa eri alojen asiantuntijat asettuvat kokonaisuudessaan toistensa kanssa vuorovaikutukseen, jolloin asiantuntijuuden yhteisvaikutuksen katsotaan olevan suurempi kuin osiensa summa. (Rytilahti, 2014, 148 - 150.)

Palvelumuotoilussa asiakokonaisuus tutkitaan ja jaetaan osatekijöihin. Nämä tekijät ratkotaan itsenäisesti ja kootaan sitten kokonaisratkaisuksi. Aluksi on tunnistettava palvelun ominaisuudet, sen kohtaamat ongelmat, tunnettava terminologia, hallittava prosessit ja työtavat ja osattava soveltaa tämä kaikki käytäntöön. Tiimityöskentely suunnitteluryhmissä vaatii eri alojen asiantuntijoita. Heillä on syvää tietämystä joltakin alueelta ja laavaa ymmärrystä useilta eri aloilta. Asiantuntijoiden tietämys on usein päällekkäistä, jolloin he voivat kommunikoida keskenään, mutta kokonaisuus on hallittava laajemmasta näkökulmasta. (Stickdorn ja Schneider 2011, 110 - 112.)

Empatia käyttäjää kohtaan on asiakaskeskeisyyden lähtökohta. Palvelumuotoilussa korostuu siis asiakasymmärrys, eli yrityksen on tunnettava asiakkaidensa ympäristö ja heidän motiivinsa, tarpeensa ja arvonsa. Tätä ymmärrystä voidaan hyödyntää uusien palvelukonseptien suunnittelussa. Näin minimoidaan myös epäonnistumisen riski. Palvelumuotoilu pyrkii olemaan proaktiivista, eli tunnistetaan asiakkaiden tarpeet etukäteen. Seurataan asiakkaan arkista toimintaa, jolloin paljastuvat todelliset motiivit ja tiedostamattomat tarpeet. (Tuulaniemi, 2016, 71 - 73.)

Asiakaskokemus on palvelun keskeinen elementti. Se voidaan jakaa kolmeen osaan, jossa perustalla on toiminnan taso, palvelun konkreettinen ilmeneminen asiakkaalle; sen saatavuus, käytettävyyys, monipuolisuus jne. Seuraavana on tunnetaso, joka on asiakkaalle syntyvä mielikuva palvelusta; sen miellyttävyyys, kiinnostavuus jne. Ylimpänä on merkitystaso, joka kuvaa kuinka palvelu vastaa asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita; mitä hän haluaa oppia, oivaltaa jne. (Tuulaniemi, 2016, 74, 75.)

Asiakaskokemusta voidaan jäsentää myös toisiinsa vaikuttavina "maailmoina." Näitä ovat

- ihmisten maailma, johon kuuluvat käyttäjien identiteetti, persoonallisuus, asenteet, arvot, motiivit ja elämäntyyli,
- toimintojen maailma, johon kuuluvat käyttötilanteet, pyrkimykset, tavoitteet ja ihmisten välinen vuorovaikutus,
- tuotteiden maailma, jossa tapahtuu vertailua kilpailevien tuotteiden ja trendien välillä,
- tuotemerkitysten maailma, johon kuuluvat aiemmat kokemukset, kiinnittyminen tiettyihin tuotteisiin, niiden luomaan elämäntapaan ja tarinoihin ja
- fyysinen maailma, jota edustavat fyysinen ja esteettinen ympäristö, luonto ja keinotekoinen ympäristö. (Hyysalo 2009, 33, 34.)

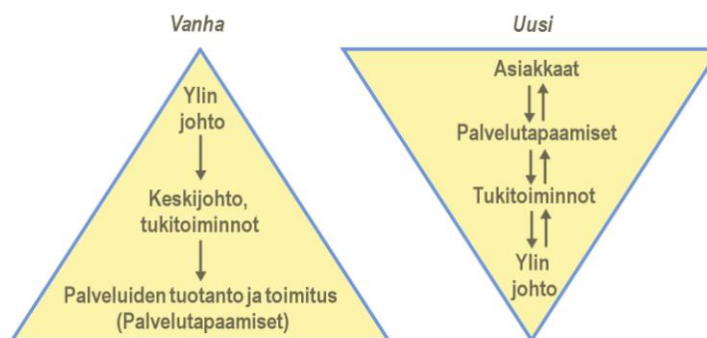
Muutos palveluajattelussa tapahtui 1980-luvulla. Merkittävänä kehittäjänä tässä oli yhdysvaltalainen professori Richard B. Chase, joka nosti kontaktin asiakkaaseen etusijalle. Teknologia-keskeisyyden tilalle tuli ihmiskeskeisyys, keinotekoinen korvattiin inhimillisillä tarinoilla, standardointi korvattiin vaihtelulla ja tehokkuus elämyksillä. Kanadalainen sosiologi Erving Goffman loi käsitteet näyttämön (front room) ja takahuoneen (back room) toiminnot ja näiden yhdistelmän. Ensimmäinen tarkoittaa palvelua, jossa asiakas on läsnä, toinen palvelua, jossa hänen läsnäoloaan ei tarvita ja kolmas tapausta, on läsnä, mutta osa prosessista tehdään takahuoneessa. (Stickdorn ja Schneider 2011, 104, 106.)

### 3.3 Perusteluja asiakasymmärryksen synnyttämisestä

Jo pari sukupolvea on länsimaissa eletty tavararunsauden maailmassa. Viime aikoina tähän tavaroiden hankintaan on alkanut tulla muutosta: tavaroiden sijaan halutaan elämää helpottavia ratkaisuja, jotka usein ovat palveluita. Tavarat ovat usein kalliita ja niiden käyttöaika lyhyt, joten ne sitovat runsaasti pääomaa ja resursseja. Niinpä on päädytty näkemykseen, että kaikkea ei tarvitse omistaa. Yksityisomistamisen sijaan tavaroita voidaan vuokrata tai jakaa toisten kesken eli omistaa yhdessä. Informaatioteknologia tarjoaa hyvät mahdollisuudet tuottaa erilaisia palvelukonsepteja aina globaaliin mittakaavaan asti. Palvelumarkkinat siirtävät mielenkiinnon tavaroiden valmistamisesta niiden käyttämineen. (Tuulaniemi, 2016, 16.)

Koska elinkeinorakenne on muuttumassa yhä enemmän palvelukeskeiseksi, se on nostanut asiakkaan näkökulman keskeiseen asemaan. Palvelussa tuotantoprosessi ja kulutus ovat suurelta osalta saman aikaisia. Tämä aiheuttaa yrityksen organisaatiossa tarpeen tuoda palveluosaaminen koko henkilökunnan asiaksi. Perinteinen pyramidimainen organisaatio on ollut johtajakeskeinen, ja siinä kontakti asiakaskuntaan on ollut pääasiassa hierarkian alimman asteen asiana.

Asiakaskeskeisyys luo tarpeen kääntää pyramidi ylösalaisin. (Grönroos 2001, 399 - 401.) Tämä ajattelutapa on luonut tarpeen suunnitella yrityksen toiminta ja tuotanto asiakaskeskeiseksi. Se edellyttää koko organisaation läpäisevää palveluajattelua jokaisessa portaassa.



KUVIO 3. Palvelukeskeinen organisaatorakenne, mukaeltu Grönroos 2001,401. (Avelin, 2017.)

Palvelumuotoilu on saanut merkitystä palveluiden lisääntyessä. Perinteisestä esineiden muotoilusta on siirrytty enemmän aineettomien palveluiden muotoiluun. Palvelumuotoilu yhdistää vanhoja jo koeteltuja asioita uuteen kontekstiin ja sen kehittyessä on otettava huomioon itse tuote ja siihen liittyvät sosiologiset ja kulttuuriset ulottuvuudet. Se ulottuu jo yrityksen strategiseen suunnitteluun. Tavoitteena ovat taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävät palvelutuotteet. (Tuulaniemi, 2016, 24, 25.) Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta auttaa löytämään uusia kaupallistamisen mahdollisuuksia, jolloin se tuo uutta yritteliäisyyttä ja elinkeinoja. (Miettinen, 2011, 18.)

Palvelumuotoilu on asiakaskeinen ja systemaattinen työmenetelmä. Siinä ihminen on keskeisessä osassa palvelutapahtumaa, jossa otetaan huomioon asiakkaan subjektiivinen kokemus.

Palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida asiakkaan palvelukokemus keskittyen asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin, työtapoihin, tiloihin ja vuorovaikutukseen, ja poistaa häiritsevät asiat. (Tuulaniemi, 2016, 26, 27.)

Palvelut ovat joukko vuorovaikutuksia asiakkaan ja palvelujärjestelmän välillä. Näiden kosketuskohtien tarkastelu kuuluu vuorovaikutuksen suunnittelun piiriin. Jotta asiakas saa selkeän kokemuksen palveluista, joita he pitävät arvokkaina, palvelun suunnittelijan on ensiksi katsottava palvelua asiakkaan silmin ja sitten suunniteltava palvelut. (Stickdorn ja Schneider 2011, 80.)

Palvelumuotoilu kehittää organisaatiota sisäisesti, koska se luo innovaatioita ja yhdistää asiakas- ja liiketoiminnan näkökulmat. Se havainnollistaa palvelutuotantoa kaikille osapuolille visuaalisin menetelmin. Tehdessään näkyväksi mallinnuksen avulla palvelun kokonaisuuden, ja näin havaittavaksi heikkoudet, se alentaa myös tuotantokustannuksia. Kaikkien asianosaisten tulee osallistua palvelumuotoilun prosessiin. Tämä koskee sekä palvelun tuottajia että asiakkaita. Näin kaikki sidosryhmät saadaan sitoutettua yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Hyvin suunniteltu palvelu palkitsee sekä tuottajia että asiakkaita: se saa ihmiset käyttämään enemmän näitä palveluja ja maksamaan niistä paremman hinnan. Saavutettu asiakasuskollisuus tuo vakautta yritystoimintaan. Palvelumuotoilu tukee yrityksen brändiä yrityksen ja asiakkaan vuorovaikutuksen avulla. (Tuulaniemi, 2016, 98, 99, 28, 29.)

Palvelumuotoilu on siirtynyt yksilökeskeisestä luovuus-käsityksestä kohti laajempaa ja merkityksellisempää luovuuden soveltamista yhteiskunnan kaikilla alueilla. Samalla se yhdistää laajemmat ihmisjoukot eri aloilta suunnitteluprosessiin. Suunnittelu on muuttunut eri tieteenalaja soveltavaksi, systemaattiseksi prosessiksi, käsittäen ongelmien kartoituksen, tutkimuksen, analysoinnin, arvioinnin, yhdistelyn ja sitten konseptin luomisen, testauksen ja kommunikatiiviset ratkaisut. Se kykenee näin kestäviin ja ympäristöä säästäviin ratkaisuihin. Sosiaalisen suunnittelun tehtävänä on parantaa inhimillistä elämää ja luoda ratkaisuja jatkuvasti muuttuviin yhteiskunnan tarpeisiin. Tällaisia kohteita ovat esimerkiksi työttömyys, mielenterveys, asunnottomuus, kestävä kehitys ja köyhyys. (Stickdorn ja Schneider 2011, 88 - 90.)

Väestön ikääntyminen on laaja kysymys erityisesti länsimaissa: väestö on vauraampaa ja aktiivisempaa kuin aikaisemmin ja haluaa säilyttää kuntonsa ja terveytensä mahdollisimman hyvällä tasolla. Tämä suuntaa kysyntää hyvinvointipalveluihin. (Suontausta ja Tyni 2005, 48, 49.)

Terveyden arvostus kasvaa kaikkialla, sillä nuorekkuus ja hyväkuntoisuus on tavoiteltu ominaisuus. Itseensä panostamisen markkinat kasvavat nopeasti. Taustalla ovat kiireinen elämänrytmi ja stressaava työelämä. Itsestään huolehtiminen vaativat sekä tilaa että aikaa. Liikuntaan ja ruokavalion terveellisyyteen ja luonnonmukaisuuteen satsataan paljon. Matkailualalla on laajentunut terveysmatkailu, johon kuuluu Matkailun edistämiskeskuksen mukaan terveydenhoito- ja hyvinvointimatkailu. Hyvinvointimatkailuun kuuluu myös wellness-matkailu, joka on tuotteistettu matkailupaketti, sisältäen joukon laadukkaita palveluja ja luksuselementtejä. Laajentunutta asiakasymmärrystä tarvitaan esimerkiksi matkailualalla, sillä matkailijat ovat kokeneempia, itsenäisempiä ja laatutietoisempia kuin ennen. Wellness-matkailu on muuttanut terveyden tavoittelun yhä enemmän aktiiviseksi käsitteeksi aiemman passiivisen sijaan. Elämäntavalla pyritään ennaltaehkäisemään sairastumista ja vähentämään tai kokonaan poistamaan lääkehoidon tarpeellisuutta. Tällöin kehon kontakti luonnon kanssa on tavoiteltava tila. Erilaiset aktiviteetit, kuten luontoretkeily, henkiinjäämiskurssit, metsästys, kalastus ja sukellus kuuluvat tähän pyrkimykseen. Laajassa terveystieteessä terveys on liitetty itse matkan sisältöön, ja sillä pyritään kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin ylläpitoon ja edistämiseen. Laaja terveystieteellinen käsitys saa yhä enemmän kannatusta ja leviää väestön keskuudessa. Usko lääkkeiden kaikkivoipaisuuteen on vähenemään päin ja ihmiset ymmärtävät niiden haittavaikutuksia, mikä saa ihmiset hakemaan oppia luonnonmukaisista tavoista hoitaa itseään ja ympäristöään. (Suontausta ja Tyni 2005, 49 - 51, 54 - 57.)

Asiakasymmärrystä tarvitaan tuotteen tekniseen toteutukseen, markkinointiin, liiketoimintaan, huollon ja teknisen tuen suunnitteluun, ja loppukäyttäjää varten. Teknisessä toteutuksessa asiakasymmärryksen puute johtaa epäonnistumisiin ja kalliisiin muutoksiin. Markkinoinnissa ponnistukset menevät hukkaan tuotteiden epäonnistumisten ja toimituksien viivästymisen vuoksi. Liiketoiminnassa ongelmia aiheuttavat vaikeudet ansaintamallin ja hinnoittelun suunnittelussa. Huollon ja teknisen tuen suunnittelua tukee asiakasymmärrys, kun huolto ja tekninen tuki voidaan mitoittaa riittäviksi. Asiakkaat luonnollisesti hyötyvät tutkitusta tiedosta toimivampien tuotteiden tai palvelujen muodossa. (Hyysalo 2009, 16.)



Asiakkaan hyödyt kuvaavat niitä etuja, mitä asiakas tahtoo ja enemmänkin. Toiset hyödyt ovat odotettuja, mutta toiset voivat olla odotukset ylittäviä yllätyksiä. Hyödyistä saatava kokemus vaihtelee asiakkaasta toiseen. Mitä paremmin tuntee asiakkaan, sitä paremmin pystyy vastaamaan hänen odotuksiinsa saavutettavasta hyödyistä. Tämä edellyttää asiakkaan hyötyjen konkretisointia asiakkaan arvioitavaksi, ja asiakkaan tarkkaa kuuntelemista. Mistä asiakkaat saavat iloa? Mikä tekee heidän elämästään helpompaa? Minkä säästämistä asiakkaat arvostavat eniten: ajan, rahan ja/tai vaivan? Mitä laatutasoa he odottavat ja mitä saisi olla enemmän, mitä vähemmän? Mitä positiivisia sosiaalisia vaikutuksia asiakkaat haluavat? Mikä saa heidät näyttämään hyvältä, mikä lisää heidän valtaansa tai statustaan? Mitä asiakkaat etsivät kaikkein eniten, hienoa muotoilua, takuuta laadusta vai jotain aivan muuta? Mistä asiakkaat unelmoivat? Mikä vahvistaa pysyvää asiakassuhdetta? (Osterwalder, Pigneur, Bernarda ja Smith, Alan 2014, 16, 17.)

Asiakasymmärryksen jäsentelyllä pyritään aikaansaamaan erilaisia hahmotuksia ja malleja tuotteen perustaksi. Lähtökohtana on aineiston käyttö siten, että sitä ei pakoteta ennalta määrättyyn muottiin, vaan sen annetaan kertoa käyttäjien omasta todellisuudesta. Asiakasymmärrystä on syytä koota eri lähteistä tuottamaan suunnitteluideoita, jolloin saadaan erilaisia näkökulmia tuotteen valmistamiseksi ja vältetään tuotekehittelyssä ongelmia. Aineiston analysointi ryhmässä helpottaa mallien muodostamista ja ideointia. Samalla tuotekehitystiimin jäsenet oppivat toisiltaan ja saavat laaja-alaisemman näkemyksen aiheesta. Omien lähtöoletusten ja toimeksiannon tarkistaminen auttaa sen jäsentämisessä, mitä oikeastaan halutaan tietää. Näin rajataan suunnittelutyö oikeaan kohteeseen: voidaan arvioida tuotekonseptin järkevyys ja se, lähdetäänkö kokonaan uuteen suuntaan, uuden tuotteen kehittämiseen vai kehitetäänkö vanhaa eteenpäin. (Hyysalo 2009, 296 - 298.)

Kun kerätään asiakastietoa, on syytä ”unohtaa” suunniteltava tuote, jotta huomio ei keskity liikaa siihen, mitä jo ennalta tiedetään ja osataan. Kuitenkin, aiemmat tuotteet ja työkäytännöt ohjaavat suuresti sitä, mitä toteutetaan uuden tuotteen osalta. Käyttäjillä on myös kokemusta tuotteiden maailmasta. Näin ollen asiakastietoa hankkimalla voidaan selvittää, mitä uutta käyttäjät kaipaavat ja mitä vanhaa kannattaa säilyttää. (Hyysalo 2009, 302.)

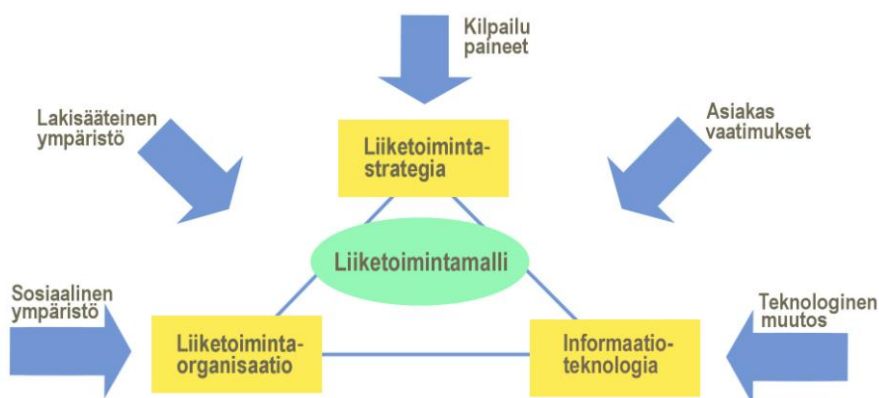
Tuotteen kehittäjät ovat perillä omasta tuotannostaan asiakkaita enemmän. Sen sijaan asiakkaat tuntevat paremmin oman ympäristönsä ja tarpeensa. Siksi näiden intressiryhmien kohtaaminen voi tuottaa toteuttamiskelpoisia ratkaisuja. Asiakasymmärryksen jäsentäminen on prosessi, joka synnyttää kysymyksiä, kartuttaa ideoita ja parantaa tuotteen laatua. (Hyysalo 2009, 303.)

### 3.4 Liiketoimintamalli

Liiketoimintamalli on suhteellisen uusi käsite, jota on käytetty 1980-luvulta alkaen. Erilaisia liiketoiminnan muotoja, joihin se viittaa, on tietenkin ollut historian sivu. Käsitteenä liiketoimintamalli on laaja: se sijoittuu strategian ja prosessien välimaastoon. Se on konkreettinen kuvaus yrityksen strategian toteuttamiseksi. ”Liiketoimintamalli on yksinkertaistettu kuvaus siitä, miten yritys

ansaitsee tietystä liiketoiminnasta - toisin sanoen, mikä on sen tarjooma, kenelle tätä tarjotaan ja miten se käytännössä toteutetaan. Liiketoimintamalli on sekä arvon luomisen (value creation) että ansaitsemisen (value capturing) yhdistävä rakenteellinen ratkaisu." (Pulkkinen, Rajahonka, Siuruainen, Tinnilä ja Wendel 2005, 10.)

Osterwalder, Pigneur ja Tucci (2005, 2, 3) puolestaan määrittelevät liiketoimintamallin välineeksi, joka pyrkii käsitteellistämään tietyn liiketoiminnan logiikkaa. Se on työkalu, joka kertoo, millaista arvoa yritys tuottaa asiakkailleen, miten se sen tekee ja millaisin taloudellisin seurauksin. Liiketoimintamalli suuntautuu intresseistä riippuen joko yrityksen sisään, esimerkiksi yrityksen aktiviteetteihin ja rooleihin tai ulospäin, kuten arvon luomiseen ja asiakkaisiin.



KUVIO 4. Liiketoimintamallin paikka yrityksessä, mukaeltu, Osterwalder ym. 2005, 9. (Avelin, 2017.)

Liiketoimintamalli käsitetään pohjapiirroksiksi, joka mahdollistaa liiketoiminnan rakenteen suunnittelun ja toteuttamisen. Se myös antaa yritykselle halutun operationaalisen ja fyysisen muodon. Tätä suhdetta liiketoimintastrategian, -organisaation ja informaatioteknologian välillä kutsutaan liiketoimintakolmioksi. Se kohtaa jatkuvia ulkoisia paineita, kuten kilpailua, sosiaalisia ja teknologisia muutoksia, asiakkaiden mielipiteitä ja lainsäädännöllisiä vaatimuksia. (Osterwalder ym. 2005, 8.)

Liiketoimintamallin päätehtävänä on auttaa suunnittelemaan lupaava liiketoimintakonsepti. Siihen kuuluu sellaisten työkalujen luominen, jotka auttavat johtoa tavoittamaan, ymmärtämään, kommunikoimaan, muotoilemaan, analysoimaan ja muuttamaan yrityksensä liiketoiminnan logiikkaa. Jotkut yritykset hyödyntävät liiketoimintamalleja kehittyäkseen eteenpäin ja vaihtaakseen uuteen liiketoimintamalliin. Liiketoimintamalli on ymmärrettävä holistisena käsitteenä, joka kattaa sellaiset osatekijät kuin hinnoittelumekanismi, asiakashuhteet, partneriuden ja tulonjaon. Se osoittaa kuinka konseptin osiot kytkeytyvät toisiinsa. Strategia taas käsittää kilpailun ja soveltamisen, jossa se muutetaan konkreettisiksi seikoiksi, kuten liiketoiminnan rakenteeksi (osastot, yksiköt, ihmisresurssit), liiketoimintaprosessiksi (toimintavirralliset, vastuut) ja infrastruktuuriksi ja järjestelmiksi (rakennukset, IT). Liiketoimintamallit ovat ulkoisen paineen kohteena ja siten pysyvästi muutoksen tilassa. (Osterwalder ym. 2005, 8 - 11, 14.)

Yritysten toiminnalla on oma sisäinen logiikkansa, ne noudattavat tiettyjä liikkeenjohdollisia oppeja, ja niiden henkilökunta toimii tämän mukaisesti. Ei ole lainkaan selvää, että henkilökunta voi vaikuttaa yrityksen päätöksentekoon. Tällöin strategiassa toimiala on keskeisimmässä asemassa, ja palvelu muodostaa vain yhden sivutekijän tuotteessa. Bisnesstrategiassa yritys kilpailee tietyillä markkinoilla. Sen kilpailutekijöinä ovat kustannusjohtajuus, erilaistuminen tai keskittyminen. Tämän opin mukaan palvelu merkitsee pikemminkin erilaistumista kuin kustannusjohtajuutta, jolloin tuloksena on vain kustannustason nousu. Operationaalisessa strategiassa tuotteen vaiheet muodostavat ketjun tuotteen suunnittelusta, sen valmistamisesta, markkinoinnista, jakelusta ja asiakaspalvelusta. Ketjussa palvelu on kuitenkin viimeinen lenkki, ja asemansa vuoksi se on kustannuksia vähennettäessä etusijalla tärkeämpinä pidettyihin vaiheisiin nähden. (Stickdorn ja Schneider 2011, 94 - 98.)

Kokemuksen mukaan ihmiset eivät ole monessa tapauksessa kykeneviä kommunikoimaan liiketoimintamallistaan selkeästi, sillä ihmiset soveltavat erilaisia mielikuvamalleja, eivätkä he automaattisesti ymmärrä liiketoimintamallia samalla tavalla. Siten yhteinen ja jaettu käsite kuvaamaan liiketoimintamallia tulee tarpeeseen. Sellainen viitekehys voidaan käsittää yhteiseksi kieleksi sidosryhmien parissa muodostamaan liiketoimintamallin tavalla, jonka kaikki ymmärtävät. Visualisointi on yksi keino välittää liiketoimintamallin ideaa. Ihmiset ovat varsin rajallisia kyvyissään käsitellä monimutkaista informaatiota. Kuten voidaan osoittaa teoreettisesti ja empiirisesti, visuaalisten menetelmien avulla selkeytetään mutkikkaan informaation käsittelyä. Käsitteellistämistä käyttäen voidaan liiketoimintamallit esittää graafisesti. Kyky kommunikoida ja jakaa ymmärrys muiden sidosryhmien kanssa on looginen seuraus havainnollisuudesta. Liiketoimintamallien formalisoiminen ja niiden ilmaiseminen koskettavammalla tavalla auttaa johtoa kommunikoimaan ja jakamaan ymmärrystään liiketoiminnasta muiden sidosryhmien kanssa. Tämä kyky on erityysoisen tärkeää dialogin kannalta taustaltaan erilaisten ihmisten kesken, kuten johtajien ja järjeestelmäarkkitehtien ja insinöörien kesken. (Osterwalder ym. 2005, 11, 14.)

Liiketoimintamallin omaksumisen jälkeen on käytettävissä mittarit liikkeenjohdon toiminnan parantamiseksi. Tämä mahdollistaa sopivien indikaattorien valinnan informaatiojärjestelmään, jonka tehtävänä on tarkkailla strategian soveltamista - rahoitusta, asiakkaita, sisäistä liiketoimintaa ja innovaatioita. Vertailukelpoiseksi strukturoitu malli tarjoaa yritykselle mahdollisuuden verrata liiketoimintamalliaan kilpailijoihinsa. Verrattaessa jotain liiketoimintamallia vastaavaan toisessa yrityksessä, joka edustaa täysin eri tuotantoalaa, voi vertailu tarjota uuden näkemyksen ja ruokkia innovaatiota. Liiketoimintamalli parantaa määrätietoista johtamista yrityksessä. Se tukee yrityksen liiketoimintamallien edelleen kehittämistä. Liiketoimintamallin lähestymistavalla yritykset voivat reagoida nopeammin muutoksiin toimintaympäristössä. Muuntaminen on oleellista epävarmassa ja nopeasti muuttuvassa kilpailuympäristössä. Liiketoimintamalli parantaa strategian ja teknologian kohdentamista. (Osterwalder ym. 2005, 14, 15.)

Lähtökohtana yritysten kasvu on erottautuminen tarjonnassa ja organisoitumisen muodossa. Erottautumiseen vaaditaan kolmen tekijän huomioon ottamista: innovaatioiden luomista,

asiakassuhteiden syventämistä ja tuotteiden ja palveluiden yhdistämistä toisiinsa. Innovatiivisen palvelun tai tuotteen on täytettävä asiakkaan tarpeet, jotta ne voivat menestyä kilpailussa. Näin ollen lisääntyvä, empaattinen huomio kohdistuu asiakkaisiin, ja sen on muutettava koko yrityksen organisaatiota. Nykyään aineellisen tuotteen ja palveluiden yhdistäminen onkin kasvava trendi. Siinä pyritään luomaan kokonaisratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Tällainen ratkaisu on arvoltaan enemmän kuin osiensa summa. (Freeman, Nolen, Tyson, Lewis ja Greifeld 2004, 130 - 133.)

Perinteisistä liikkeenjohdollisista näkemyksistä poiketen esiin on noussut design-ajattelu. Se ylittää yksipuolisen kustannusjohtajuus tai erikoistumisajattelun eriytymisen ja pyrkii iteratiivisen suunnitteluprosessin avulla yhdistämään nämä. Tällöin erikoistumisena pidetty palvelukeskeisyys voi tuottaa kustannusjohtajuuden alalla. Designerit sidosryhmänä nousevat tässä mallissa etualalle. On tärkeää, että suunnittelijat oppivat liikkeenjohdon teorian ja kielen, jotta kommunikointi on mahdollista. (Stickdorn ja Schneider 2011, 98, 99.)

Sosiaalinen hyvä on noussut esiin vastakohtana pelkästään liikevaihdon maksimointiin ja voittoon pyrkivälle liiketoiminnalle, vaikka se ei pois sulje taloudellisen edun tavoittelua. Sosiaalinen hyvä painottaa yhteisöllistä - ja yhteiskuntavastuuta. Uusien arvojen ja sitä tukevan median paineesta yritysten on ollut pakko mukauttaa tuotantoaan ja arvojaan kestävä kehityksen suuntaan. Tämä on myös johtanut pintapuoliseen keinotteluun imagolla, kuten on käynyt niin sanotun viherpesun tapauksessa. Pidemmän päälle yritykset, jotka tuottavat sosiaalista hyvää, hyötyvät siitä. Kun ne yhdistävät liiketoimintamallinsa sosiaaliseen hyvään, saavuttavat ne uutta lisäarvoa omaan tarjontaansa mm. lisääntyvien palveluosioiden avulla. Yritys kykenee näin differoitumaan, uudistumaan, tarjoamaan asiakkaalle lisäarvoa ja herättämään piilotarpeita, varmistamaan parhaat ja motivoituneet osaajat itselleen, luomaan ympäristövastuullisen kuvan yrityksestä ja olemaan kiinteämmässä yhteydessä ympäristöönsä. Sosiaalisen hyvän ennakoimaan tuovan merkittävän kilpailuedun yrityksille. (Sjöholm 2010, 174 - 177.)

Arvolupaus tuo esiin sen, mitä yritys tarjoaa asiakkaalleen ja miten se erottautuu kilpailijoista. Asiakkaan on ymmärrettävä, mitä hänelle tarjotaan, eli: tuotteen kuvaus, kenelle se on tarkoitettu, asiakashyöty ja tuotteen ainutlaatuisuus. (Tuulaniemi, 2016, 33 - 37.) Liiketoimintamalli -kytkentä toimii, kun on näyttöä, että arvolupaus voidaan kehittää voittoon tuottavaksi ja skaalattavaksi liiketoimintamalliksi. Suurikaan arvolupaus ilman sopivaa liiketoimintamallia jättää menestyksen vakaaksi tai jopa johtaa epäonnistumiseen. Ei mikään arvolupaus voi selviytyä ilman hyvää liiketoimintamallia. Liiketoimintamallin etsiminen on työläs prosessi sellaisen suunnittelun ja arvolupauksen välillä, joka luo arvoa asiakkaille ja on samalla liiketoimintamalli, joka luo arvoa organisaatiolle. Ei ole liiketoimintamalli -kytkentää ennen kuin voi tuottaa enemmän taloudellista tulosta arvolupauksella kuin mitä sen aikaansaaminen maksaa. (Osterwalder, Pigneur, Bernarda ja Smith, Alan 2014, 49.)

Tuotteen soveltaminen edellyttää muutosjohtajuutta organisaatiossa. Muutoksen tulee perustua luotettavaan palvelukonseptiin, joka on muotoiltu ja testattu edellisten vaiheiden aikana. Oleellista on selkeä kommunikaatio tästä konseptista, jonka tulee tavoittaa myös palvelun emotionaalinen

puoli eli tavoitellun asiakkaan kokemus. Paitsi asiakkaat, myös työntekijät ovat tärkeitä toimijoita tässä prosessissa. Heidän motivaationsa ja sitoutuneisuutensa on oleellista kestäväälle palvelun soveltamiselle. Siksi on tärkeää ottaa työntekijät mukaan jo palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa. Ideaalitapauksessa työntekijät edistävät tietyn palveluvaiheen prototypointia ja saavat selkeän näkemyksen konseptista. Organisaation tasolla on tärkeää pitää yllä kokonaisnäkemys prosessien parantamisesta ja niihin liittyvistä hankinnoista. (Stickdorn ja Schneider 2011, 134.)

Satu Miettinen kirjoittaa toimittamassaan kirjassa "Nyt on muotoiluajattelun aika" (2014, 12), että innovaatiotoiminnassa muotoiluajattelusta on tullut keskeinen tekijä kansallisessa ja kansainvälisessä kilpailussa. Se kuuluu yrityksen ydinosamiseen tuotekehittelyssä ja brändin rakentamisessa. Se tuo empatian ja tunnekokemuksen liiketoiminnan ytimeen. Korostaessaan asiakaskeskeisyyttä palvelumuotoilu vaatii suunnittelulta lisääntyvästi kulttuurin ymmärrystä ja sen yhdistämistä liiketoimintaan edellyttäen siten muutosta yrityksen toimintakulttuurissa. (Miettinen, 2014, 14.)

Yritys tarvitsee jatkuvaa asiakaspalautetta, jotta voidaan kehittää, tarjota ja uudistaa asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja ja niihin liittyviä tavaratuotteita. Yrityksellä on siis oltava valmius koota, ylläpitää ja ennakoida asiakastietoa. (Mertanen 2012, 71.)

## 4 ESITUTKIMUS JA ASIAKASYMMÄRRYKSEN LUOMINEN

Nähtyäni paastoa koskevan tiededokumentin Paastoaminen (Le jeûne, une nouvelle thérapie? Ranska/Belgia/Kanada 2013) tammikuussa 2014, innostuin paastosta ja sen terveydellisistä vaikutuksista. Toinen syy on paaston soveltuvuus lähes kaikille, sosiaaliseen tai taloudelliseen asemaan katsomatta. Työskennellessäni vuosia sairaalaympäristössä, päädyin pohtimaan terveydellisiä kysymyksiä ja halusin perehtyä paastoiheeseen tarkemmin.

Kun päätin tehdä opinnäytetyön paastosta holistisena hoitomuotona, ehdotti opinnäytetyöni ohjaaja minulle aiheeksi paastokurssien suunnittelua palvelumuotoilun keinoin. Etsin yhteistyökumppania hankkeelle, ja sain Helsingissä toimivan Kulttuurikeskus Sofian kumppanikseni.

Palvelumuotoilijat yrittävät hakea uusia perspektiivejä tiettyyn palveluun. Tähän sisältyy asettuminen asiakkaan, henkilökunnan, johtajien ja jopa kilpailijoiden asemaan. Perehtyminen muodostaa perustan koko projektin jatkolle. (Stickdorn ja Schneider 2011, 148.) Tämän johdosta halusin tietää paastosta käytännön tasolla. Niinpä matkustin Saksaan tutustumaan aiheeseen. Palvelun moninaisuudesta on saatava käsitys ennen sen jatkokehittelyä. Asiakasyhteistyön rinnalla palvelun tuottajat ovat keskeinen resurssi. (Hyysalo 2009, 214, 218.)

Omien kokemusten perusteella voidaan löytää asian yleislinjaus ja nopeita ratkaisuja. Todennäköisenä tuloksena on näkemystä ja ideoita ja kokemustausta yksityiskohtaiselle toteutukselle. Rajoitteena on epäluotettavuus, ylioptimismi ja analysoimattomuus. Havainnoinnin vahvin alue on yhteistyön ja monimutkaisten käytäntöjen selventäminen. Todennäköisenä tuloksena on käyttöympäristöä koskeva ymmärrys ja vaihtoehtoiset suunnitteluideat. (Hyysalo 2009, 218, 219.)

### 4.1 Perehtyminen kontekstiin

Kävin tutustumassa Berliinissä, Saksassa, sijaitsevaan Immanuel Krankenhaus -sairaalaan joulukuussa 2014. Sairaala toimii partnerina Euroopan suurimman julkisesti rahoitetun yliopistollisen sairaalan nimeltään Charite, kanssa. Immanuel Krankenhausissa on luonnonlääketieteen (Naturheilkunde) keskus. Se sijaitsee 15 km:n päässä Berliinin keskustasta Wannsee -järven rannalla.

Sairaalassa on kliinisen luonnonparannusopin lahjoitusprofessori Berliinin yliopistollisesta sairaalasta, Charitesta. Tehtävää hoitaa nykyisin professori Andreas Michalsen. Sairaalassa annetaan integraatiohoitoja, joissa sovelletaan terapeuttista paastoa. Osastoilla hoidetaan akuutteja ja kroonisia sairauksia ja käytetään luonnonlääketiedettä, täydentävää lääketiedettä ja perinteisiä lääketieteellisiä metodeja. Luonnonlääketieteestä haetaan henkilökohtainen ja tieteellisesti perusteltu hoitomenetelmä, joka yhdistää nämä lääketieteen muodot. (Immanuel Krankenhaus -

esite.) Saksassa luonnonlääketieteellä on vahvat perinteet, ja sitä pidetään varteenotettavana hoitomuotona. Niinpä Krankenkasse (vrt. Suomen KELA) korvaa Saksassa lääkärin määräämät paastohoidot.

Paastolla voidaan hoitaa sairauksia, joista liitteessä 3 on luettelo. Sairausnimikkeiden perässä on ICD-10 tautiluokitus (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, Tenth Revision. Geneva 1992). ICD-10 tautiluokitus on kansainvälinen tautiluokitusjärjestelmä, jonka maailman terveysjärjestö WHO, World Health Organization, on kehittänyt. Suomen Sosiaali- ja terveysministeriö on määrännyt ICD-10:een perustuvan tautiluokituksen otettavaksi käyttöön 1.1.1996 alkaen. (THL 2011, 14.)

Paastolla voi vaikuttaa esimerkiksi endokriinisiin ja metabolisiin sairauksiin, kuten tyypin II diabetes mellitus (E11) tai sydän- ja verisuonisairauksiin, kuten verenpainesairauksiin (I10) ja verenpainetaudin aiheuttama sydänsairaus (I50), tuki- ja liikuntaelin- ja sidekudossairauksiin, kuten tulehdukselliset moninivelsairaudet (M05 – M06), esim. reuma, psoriaasiin ja suolisairauksiin liittyvät nivelsairaudet (M07), nivelrikko (M15 – M19) ja krooninen selkäsärky (M54). Myös hermostollisia sairauksia, esimerkiksi migreeniä (G43), hoidetaan paastolla. Myös psyykkisiä häiriöitä, ruoansulatuselimistön, hengityselimistön, virtsa- ja sukupuolielinten sairauksia, iho-, silmänsairauksia ja immuunijärjestelmän häiriöitä hoidetaan paastolla. (Wilhelmi de Toledo, Buchinger, Burggrabe, Holz, Kuhn, Lischka, Lischka., Lützner, May., Ritzmann-Widderich, Stange, Wessel, Boschmann, Peper JA Michasen 2013.)

Immanuel Krankenhausin hoitomenetelmät poikkeavat totutusta, suomalaisesta konseptista. Siellä käytetään hoitomenetelminä tieteellisesti perusteltuja toimintatapoja klassisesta ja modernista luonnonparannusopista ja täydentävästä lääketieteestä. Seuraavista menetelmistä valitaan tutkimusten ja lääkärintarkastuksen kautta soveltuvia hoitoja ohjelmaan:

- vesihoidot, Kneipp –terapia (esim. täys- ja osakylpyjä ja hauteita)
- ravitsemusterapia ja terveyspaasto
- kasveilla tapahtuva hoito (Pflanzenheilkunde)
- mielenhallinta, mind-body –lääketiede (esim. stressin hallinta, rentoutuminen, jooga, meditaatio, taideterapia)
- sairasvoimistelu, vesijumppa, erilaisia hierontamuotoja
- manuaalinen hoito, osteopatia, Feldenkrais (kehon hallinta)
- ayurveda -hoito
- lämpö- ja kylmähoidot, mm. kylmähuone, infrapuna-lämpöhoito, lämpöpeitteet
- ultraääni- ja sähköterapia
- tukihoidot: iilimadot, kuppaus, hoitolaastari, suonienisku (verta vähennetään laskimosta. Nykyisin on sairauksia, joissa on suotavaa vähentää punasoluja.)
- psykosomaattinen terapia
- akupunktio ja perinteinen kiinalainen lääketiede
- neuraaliterapia (hermokudoksen mobilisointi)

- terapeuttinen paikallisuudutus
- homeopatia, ainoastaan tieteellisten arvioiden puitteissa. (Immanuel Krankenhaus -esite.)

Immanuel Krankenhausissa tehdään myös tieteellistä tutkimusta. Siellä tutkitaan erityisesti sisätauteja, luonnonparannusmenettelyjä, fysioterapiaa ja psykosomaattisia ongelmia. Tutkijoina ovat erikoislääkärit. (Immanuel Krankenhaus -esite.) Saksassa lääkäri voi erikoistua luonnonlääketieteeseen, Suomessa ei. Erikoistuminen kestää 3 - 4 vuotta.

#### 4.2 Osallistuva havainnointi

Osallistuin paastokurssiin maineikkaassa Buchinger-Wilhelmi -instituutissa Überlingenissä ja tein samalla osallistuvan havainnoinnin menetelmällä kartoituksen tästä aiheesta. Loin viisi selvästi erottuvaa asiakasprofiilia - sairaat, wellness-matkailijat, uskonnolliset ihmiset, kokemusten metsästäjät ja ympäristötietoiset. Heistä kolmea luonnehditaan liitteessä 4.

Buchinger Wilhelmi (BW) on Euroopan suurin paastokeskus ja viiden tähden hotelli Etelä-Saksassa Überlingenin kaupungissa Bodensee -järven rannalla. Kaupungissa on noin 22 000 asukasta. BW:ssä on 120 huonetta ja 160 petiä. Henkilökuntaa siellä on 250.



Kuva 2. Panoraamanäkymä BW:n aurinkoterassille. Ulkouima-altaassa on 30 asteinen vesi vuoden ympäri. Vasemmalla Bodensee -järvi, oikealla päärakennus. (Kuvaaja tuntematon.)

Olin paastoamassa Buchinger Wilhelmissä kymmenen päivää 10.10. - 20.10.2015. Tavoitteenani oli saada esiymmärrystä paaston käytännöistä ja saada asiakasymmärrystä tästä aiheesta. Käytin osallistuvan havainnoinnin metodeja, olin kahdessa roolissa, sekä vierailijana että tutkijana. Olin siis "in situ", osana tutkimuskohteen yhteisöä. Havaintotekniikkani oli strukturoimatonta. Tarkastelin keskuksessa, mitä palveluja klinikalla tarjotaan, miten ne vetoavat eri aisteihin (esim. hieronta - kosketus tai aterioiden hienostunut esillepano). BW:ssä henkilökuntaa oli paljon, ja työroolit vaihtelivat lääketieteellisestä asiantuntijarooleista erilaisten hyvinvointipalveluiden toimijoihin. Näin ollen palvelutuokioita oli runsaasti eri tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakaskunta oli kansainvälistä ja edusti pääasiassa tulotason yläkvartiilia, ja asiakkaat olivat yleensä johtavassa asemassa. Epäkohtia tässä erinomaisesti palvelumuotoilussa ja yhteiskuntavastuunsa hoitavassa keskuksessa oli vaikea



havaita. Kirjoitin joka päivä muistiinpanoja, päiväkirjaa, johon kirjoitin keskusteluistani lääkäreiden ja vierailijoiden kanssa, otin valokuvia, havainnoin ympäristöä ja hoitoja. Kirjoitin omista kokemuksistani, myös unistani - unimaailma usein voimistuu, kun ihminen paastaa. Havainnoinnin osana tein viisi persoonaa asiakkaina olevista henkilöistä: sairaat, wellness-matkailijat, uskonnolliset ihmiset, ympäristötietoiset ja kokemusten metsästäjät. Liitteessä 4 selvitetään tarkemmin kolmen persoonan profiilia.

Noin 5000 ihmistä ympäri maailmaa käy vuosittain paastoamassa BW:ssä. ”Karkeasti ottaen ihmiset tulevat tänne kolmesta eri syystä: ensiksikin metabolisista (aineenvaihdunnallisista) syistä, toiseksi kroonisten tulehdusten vuoksi ja kolmanneksi lieventääkseen stressiään”, esitteli asiaa Francoise Wilhelmi de Toledo, Buchinger Wilhelmin johtaja ja lääkäri, tervetuliaistilaisuudessa 12.10.2015. Koska paastolla on terveydelle suotuisia vaikutuksia, voisi sillä olla vaikutuksia myös talouteen. Nekin olisivat myönteisiä, ja johtuisivat erilaisista kustannussäästöistä. Lääketeollisuus tosin on toimiala, joka ei välttämättä hyödy tästä tilanteesta.

#### 4.3 Paastokirjallisuuskatsaus kehittämistyön taustoittajana

2000-luvulla paastoa koskevaa kirjallisuutta on Suomessa julkaistu niukasti, vaikka joitakin uusia avauksia (esimerkiksi terapeutin paasto) on ollut jo vuosia Keski-Euroopassa. Johtuneeko uuden kirjallisuuden niukkuus siitä, että paaston perusmerkitys ja käytäntö on varsin tyhjentävästi kerrottu jo julkaistuissa teoksissa. Lääketieteellisesti ei paastoa ole Suomessa paljoakaan tuettu, toisin kuin esimerkiksi Keski-Euroopassa.

Paastosta on tehnyt väitöskirjan, Terveyttä ja hyvää oloa paastolla, Helena Frankberg-Lakkala Tampereen yliopiston hoitotieteen laitoksella vuonna 1996. Se on empiirinen tutkimus, jossa mitattiin kahdellakymmenellä oireisiin ja vaivoihin liittyvällä muuttujalla koeryhmien henkilöissä ilmeneviä muutoksia paaston vaikutuksesta. Tutkimus toteutettiin neljällä paastoavalla koeryhmällä ja verrokkiryhmillä, jotka eivät osallistuneet paastoon. Paastojaksot olivat viikon pituisia. Paastoajien ja verrokkihenkilöiden mielipiteitä kartoitettiin kyselyillä kurssin aikana ja neljän kuukauden jälkeen paaston aloittamisesta. Heiltä kysyttiin koettuja fyysisiä ja psyykkisiä tiloja, kuten mielialaa ja stressikokemuksia. Objektiivista terveydentilaa mitattiin veri- ja virtsakokein, ja fyysistä suorituskkyä mitattiin kävelytestillä. Objektiivista tilaa määrittivät myös painonpudotus, verenpaine ja syke, veren hematologiset ja kemialliset arvot, rasva-arvot ja terveystietäytymisen muutokset (muun muassa hoitopalveluiden ja lääkkeiden käytön väheneminen). Paastoajaryhmällä tapahtui positiivista muutosta sekä subjektiivisesti että objektiivisesti: mieliala koheni, elämäntavat muuttuivat terveellisempään suuntaan, mitatut veriarvot paranivat ja paino aleni.

Helsingin yliopistossa tehtyjä, paastoa koskevia pro-gradu -tutkielmia löytyy joitakin farmasian, käyttäytymistieteen, teologian, bio- ja ympäristötieteen ja lääketieteen tiedekunnista (ethesis.fi). Suurin osa näistä on tehty 1980- ja 1990-luvuilla.

Terveysthoidon näkökulmasta on julkaistu useita teoksia, mm. Teo Snellmanin Parantava paasto 1988 ja Lilly Johanssonin ja Alf Spångbergin Paasto ja ravintoterapia erilaisten sairauksien hoidossa vuodelta 1981. Snellmanin teos kiinnittää huomion väärin ruokatottumuksiin ja länsimaiseen perusongelmaan, liikalihavuuteen. Kirja esittää paastoa merkittävänä hoitomuotona laajaan joukkoon sairauksia ja ohjaa terveellisemmän ruokavalion omaksumiseen. Kirjan taustana ovat saksalaiset opit ja oppi-isät, esimerkiksi Otto Buchinger. Se sisältää runsaasti käytännön ohjeita eri tyyppisiin paastoihin. Johansson ja Spångberg puolestaan puhuvat omien henkilökohtaisten kokemustensa kautta, sillä he ovat parantuneet vaikeista sairauksista (nivelreuma, psoriasis, munuais- ja sydänvika) paaston ja oikeanlaisen ravinnon avulla. Kirja sisältää paasto-ohjelman 26 erilaista sairautta varten. Se on käytännön opas, jossa on runsaasti ruoka- ja teereseptejä ja erilaisia paastoon liittyviä hoitoja.

Otto Buchingerin oppien mukaan ja Buchinger-Wilhelmi -paastoklinikalla ylläälläkinä työskennelleeltä Hellmut Lützneriltä on vuonna 1980 julkaistu teos Virkistävä paasto. Kirjan alussa on seikkaperäinen selvitys paaston periaatteista ja kokonaisvaltaisesti virkistävästä vaikutuksesta. Muuten kirja on hyvin käytännöllinen opas viikon kestävän paastokuurin suorittamiseksi. Se sisältää tarkat ohjeet siitä, miten paastoon valmistaudutaan ja miten se toteutetaan paastopäivinä eri tilanteissa. Hän on jo 1970-luvulta asti puhunut paaston puolesta ja tuonut sitä laajaan tietoisuuteen.

Kristillisesti suuntautuneita paastokirjoja ovat Riitta Aaltosen ja Riitta Gerlinin teos Paasto kirja vuodelta 1996 ja Peter Halldorfin Näin avautuu paasto vuodelta 2006. Aaltosen ja Gerlinin kirja pyrkii holistisuuteen. Se esittelee paaston historiaa juutalaisuudesta käsin ja liittää sen kristilliseen perinteeseen. Teos pyrkii ihmisen henkistymisen, herkistymisen ja itsetuntemuksen lisäämiseen ja näin kokonaisvaltaiseen ihmiskuvaan. Se sisältää luterilaisen kirkon paastonajan rukous- ja mietiskelykalenterin. Loppupuoleen on sisällytetty paaston terveydellisiä vaikutuksia ja paaston käytännön opetusta. Toinen vastaava, pienimuotoisempi teos on Halldorfin Näin avautuu paasto. Hän kirjoittaa paastosta hengellisenä matkana, ja valottaa myös paaston historiaa. Halldorfilla on eksistentiaalinen näkemys ihmisestä valitsevana ja itsestään vastuullisena olentona. Voimakkaasti tunnustuksellinen, kristillinen teos on ugandalaisen pastorin, Michael Kimulin, teos Paaston voima vuodelta 2011. Se kertoo Vanhan ja Uuden Testamentin paastoavista ihmisistä. Se selittää syitä siihen, miksi paastoa harjoitettiin Raamatun aikana ja liittää kertomukset tähän päivään: paastota voidaan samoista syistä pitää hengellisenä kilvoitteluna. Se on opas paaston henkisestä ja hengellisestä merkityksestä.

#### 4.4 Olemassa oleva paastokurssitarjonta kehittämistyön kontekstissa

Benchmarkingina eli vertailukohteiden hakemisena ja niistä oppimisena on haettu Suomessa toimivat paastokurssit vuonna 2017. Näitä kohteita tutkimalla ja niistä oppimalla on tarkoitus luoda Sofialle oman tyyppisensä paastokonsepti.

Linnahotelli on pieni hotelli Hartolassa, Lahden ja Jyväskylän välillä. Siellä järjestetään paasto- ja terveysturssi huhtikuussa, kestoaltaan 7 - 11 päivää. Se järjestetään saksalaisten oppien mukaan, lähinnä Otto Buchingerin (1878 - 1966) hengessä. Kurssia vetää alaan koulutettu ohjaaja, joka toimii myös Sveitsissä ja Itävallassa. Ohjelmaan kuuluu erilaisia aktiviteetteja, kuten vesijumppaa, rentoutumisharjoituksia, paastokeskusteluja ja villiyrteihin tutustumista ja keräämistä luonnossa. (Linnahotelli.fi)

Sanesse Gesundheitsförderung (saks. terveyden edistäminen) järjestää Itävallassa ja Sveitsissä paasto- ja terveysturssia suomalaisille. Keväällä ja syksyllä järjestettävät kurssit ovat pituudeltaan 7 - 10 päivää. Kurssien hotellit sijaitsevat alppimaisemissa. Kurssilla voi paaston ohessa harjoittaa käden taitoja, maalausta ja savityöskentelyä. (sanesse.ch)

Lempäälän Luontaiskylpylässä, Tampereen lähellä, voi paastota lääkärin valvonnassa. Kylpylän toiminnasta vastaa sisätautien ja reumatologian erikoislääkäri. Kylpylä toimii jo monessa polvessa saman lääkärisuvun ylläpitämänä. (lempaalanluontaiskylpyla.fi)

Turussa toimii Hyvä olo -paastokurssi, johon ei sisälly majoitusta. Sitä vetää vyöhyketerapeutti Satu Järvenpää, joka järjestää myös muita terapeutteja kurssia. Paastokurssi kestää 3 - 4 viikkoa ja siihen sisältyy paastoryhmän yhteistapaamisia ja henkilökohtaisia tapaamisia. Kurssiin kuuluvat maksulliset lisäravinteet. (satujarvenpaa.net) Vastaavanlainen, tapaamisiin perustuva kurssi järjestetään myös Tampereella keväällä nimellä Pehmeä paasto (allevents.in).

Suomen ortodoksinen kirkko järjestää kevättalvella paastoon perehdyttävän kurssin Lammilla, Lahden ja Hämeenlinnan välillä. Kurssilla käsitellään paaston merkitystä luennoin, keskusteluin ja paastoruokia valmistaen. Kurssi suuntautuu ortodoksien paastokäsitykseen, joka korostaa hiljentymisen merkitystä. (ort.fi)

Joogaan ja pilatekseen erikoistunut Studio Yin järjestää Thaimaassa paastokurssia neljä kertaa vuodessa, vuodenajan vaihtuessa. Ne pidetään Thaimaan Phuketissa sijaitsevassa hyvinvointikeskuksessa. Hyvinvointikeskus tarjoaa luonnolliset ratkaisut stressiä ja sairauksia vastaan, tukien samalla hyvinvointia ja virkeää ikääntymistä osana holistista terveysajattelua. (studioyin.com)

Kilpailijoiden seuranta on yrityksen kannalta tärkeää, mutta ei kuitenkaan keskeisintä. On tunnistettava kilpailijan luonne - onko kilpailija aktiivinen uudistaja, alueellinen toimija, toimialan markkinajohtaja, hinta/laatujohtaja, muiden seuraaja tai aggressiivinen taistelija. Tämän hahmotettuaan yritys voi tarkentaa omaa toimialaansa kilpailutilanteen suhteen. Kilpailijoiden liiallinen seuranta voi johtaa yritysten yhdenmukaistumiseen ja innovaatioiden tyrehtymiseen. Siksi tärkeämpää on seurata toimintaympäristöä nykyisten toimijoiden ja nyky areenan ulkopuolella. Dynaamisuus ja ketteruus panevat yrityksen hakemaan ja innovoimaan omia ratkaisuja, jolloin kilpailijan seuraaminen ei enää muodostu liiketoimintamallin ydinalueeksi. (Sjöholm 2010, 161 - 164.)

## Pohdintaa

Koska paasto näyttää vähentävän ja lieventävän niin sanottuja elintasosairauksia, kuten diabetesta, korkeaa verenpainetta ja stressiä, sekä tehoavan myös moniin muihin sairauksiin, kohdistuu taloudellinen säästö hyvin laajaan alueeseen. Tällöin kustannussäästöt muodostuvat lääkityksen vähenemisestä kahdessakin mielessä: lääkkeet maksavat sekä julkiselle sektorille että yksilölle, ja toisaalta niillä on omat haittavaikutuksensa, jotka näin voidaan välttää. Sairaudesta seuraa poissaoloja työelämästä, esimerkiksi diabetes tuottaa lukuisia liitännäissairauksia, kuten sydän- ja verisuonisairauksia tai hermomuutoksia. Poissaolot tuottavat kustannuksia sekä tuottavuuden ja verojen menetyksenä että sairaskorvauksina. Pahimmassa tapauksessa hoidot suoritetaan sairaalan vuodeosastolla. Terveenä oleminen on suuri kustannussäästö.

Lääkeaineiden haittavaikutukset eivät jää pelkästään niiden sivuvaikutusten aiheuttamaan rasitukseen. Medikalisoituneessa maailmassa lääkeaineiden jäämät ajautuvat talousvesien mukana luonnon vesistöihin. Näin käy puhdistusyrityksistä huolimatta. Esimerkkinä tästä on antibioottien ja hormonien päätyminen vesistöihin, ja sitä kautta eliöihin ja bakteerikantoihin. Bakteereissa tapahtuu geneettisiä mutaatioita, jotka tekevät ne immuuneiksi antibiooteille. Antibiooteilla hoidetaan myös eläimiä, ja antibiootteja käytetään eläinten rehun lisäaineena kasvun edistämiseksi. Antibioottiresistenssi on muodostunut uhkakuvaksi maailmanlaajuisesti: se merkitsee paluuta aikaan ennen antibiootteja, jolloin ihminen saattoi kuolla käteen saadun haavan seurauksena saatuun verenmyrkytykseen.

Paastoaminen vaikuttaa tehokkaimmillaan elämäntapaan ja ruokavalioon. Sitä voidaan tarkastella ekologisesta ja eettisestä näkökulmasta. Paastojalla on taipumus siirtyä kasvispainotteiseen ruokavalioon. Lihantuotanto ja karjatalous kuormittavat luontoa huomattavasti enemmän kuin saman ravintotarpeen tyydyttämiseen tuotettu kasvisravinto. Aiemmin mainitut tuotantomuodot vaativat suuria laidunalueita ja kuluttavat runsaasti vettä, kun kasvisravinto puolestaan on enemmän suoraan käytettävissä ilman välillisiä tuotantovaiheita. Hieman paradoksaalista on, että mielikuva lehmän maidosta hyveellisenä ravintona, johon sisältyy pelkästään myönteisiä arvoja, kääntyy päälaelleen erityisesti tarkasteltaessa juuston tuotantoprosessia. Tämä ravintohan on mitä suurin luontoa rasittava tekijä.

Eettiseltä kannalta tarkasteltuna paasto vähentää inhimillistä kärsimystä ehkäistessään sairauksia. Se vähentää myös eläinten kohtelusta aiheutuvia kärsimyksiä, jotka johtuvat tuotantoeläimille syötetystä sopimattomasta ravinnosta, ahtaista elintiloista, kuljetuksista ja teurastuksesta. Paaston vaikutus ruokavalioon on eettisesti kestävää suuntautuessaan vähemmän luontoa kuormittavaan vaihtoehtoon. Tämä antaa yksilölle mahdollisuuden vaikuttaa ainakin omalla tontillaan ekologiseen nyktilaan.

Mielenkiintoista on, että hindulaisuus, juutalaisuus, kristinusko ja islam tuntevat paaston. Se sisältää erilaisia merkityksiä, kuten itsetutkiskelun ja keskittymisen henkisyys, pahojen tekojen sovituksen ja köyhien muistamisen.

Keskustelu luonnonlääketieteestä ja paastosta näyttää lisääntyneen mediassa. Tästä esimerkkinä Duodecim-lehden artikkeli 2017;133(1):19-26 Luontoaskel tarttumattomien tulehdustautien torjumiseksi tai YLEn uutisointi 24.2.2017 Valter Longon, Etelä-Kalifornian yliopiston professorin, Cell-tieteellisessä julkaisussa esittelemä tutkimus siitä, että kakkostyypin diabetes voitaisiin mahdollisesti jopa parantaa paaston avulla.

Keski-Eurooppaan mahtuu mitä erilaisempia eettisiä, kulttuurisia ja uskonnollisperäisiä virtauksia. Saksassa on viisitoistakertainen väkiluku Suomeen verrattuna, joten voidaan ajatella, että erilaisten ajattelutapojen jännite ja diskurssi muodostaa pohjan uusille toimintatavoille. Samoin vanhan kulttuurin luomat historialliset resurssit ovat käytettävissä. Unohtaa ei myöskään sovi, että Saksa on rikas maa ja sillä on valtavat pääomaresurssit. Tähän yhteyteen mahtuu onnenkantamoinen, joka "sattumalta" muodosti Buchinger Wilhelmi instituutin ja paastoterapian. Ehkä se olisi löytynyt muussakin yhteydessä. Jotain kuvastaa maan kulttuurista se, että Naturheilkunde (luonnonlääketiede) on erikoistumisalana lääketieteellisessä tiedekunnassa ainakin Saksassa ja Itävallassa. Suomessa hoito on hyvin lääkekeskeistä verrattuna Keski-Eurooppaan, ja Saksan kaltaista integraatiohoitoperinnettä, jossa tuodaan mukaan luonnonlääketieteellistä perinnettä, ei täällä ole. Saksassa myös paasto on hyväksytty osaksi julkisista varoista korvattavaa terveydenhoitoa.

Tiedustelin suhtautumista luonnonlääketieteeseen Suomessa Helsingin yliopiston opetuksesta vastaavalta varadekaanilta, psykiatrian professori Tiina Pauniolta. Hän vastasi 24.10.2016, että "lääketieteen lisensiaateille ja hammaslääketieteen lisensiaateille opetetaan kahtena ensimmäisenä lukuvuonna ravitsemuslääketiedettä sekä elimistön energiatasapainon säätelyä ja sen häiriötä sekä jossain määrin myös paaston vaikutuksia. Lisäksi toisen opintovuoden lopulla on opintojakso, jossa käsitellään luontaislääketiedettä ja sen asemaa, ja siinä esityksen pitäjä on tullut lääkeviranomaispuolelta (esim. FIMEA). Varsinaisia luonnonlääketieteen opintoja ei meillä ole. Paaston ja energiarajoituksen merkitys solujen ikääntymisen estäjänä on mitokondriotutkijoillemme täysin tuttua solutasoa myöten, ja aihepiirin ympärillä on myöskin vahvaa tutkimusaktiiviteettia. Akupunktiota ei opeteta mutta se mainitaan neuroanatomian/fysiologian yhteydessä."

## 5 VARSINAINEN TUTKIMUS, KONSEPTOINTI JA PROTOTYPOINTI

Palvelumuotoilun keskeisinä asioina ovat asiakasymmärryksen luominen, konseptointi ja prototyyppi. Tutkimuksella hankitaan tietoa asiakkaista, artefakteista ja ympäristöstä palvelumuotoilun tarpeisiin.

### 5.1 Konseptointi

Konsepti esittää mallin muodossa palvelun keskeiset ominaisuudet. Sen avulla kuvataan yhteistyössä käyttäjien tai mahdollisten käyttäjien kanssa heidän tarpeitaan, tehdään niistä ymmärrettäviä ja tuetaan yrityksen päätöksentekoa. Sen avulla myös laaditaan skenaarioita, ennakoitaan teknologian kehitystä ja tutkitaan tulevaisuutta. Visualisointi on keskeistä palvelukonseptin esittämisessä. Tällöin keskusteluun ja arviointiin voivat osallistua palvelun kaikki osapuolet. Palvelukonseptissa käsitellään teknisten asioiden lisäksi immateriaalisia ominaisuuksia, kuten kulttuurisia arvoja, organisatorisia asioita ja palvelun suorittamiseen liittyvää tietoa. (Hyysalo 2009, 94, 96; Miettinen, 2011, 107, 108.)

Konseptin suunnittelussa keskitytään useisiin näkökulmiin: käyttäjäkeskeisyyteen, laadulliseen ja määrälliseen tutkimusaineistoon, luonnostelevaan visualisointiin, ja prototyypin valmistamiseen. Konseptilla luodaan malleja, joihin sovelletaan teknistä kehitystä tai haetaan uusia sovellutuksia ja asiakassegmenttejä. Konsepteilla pyritään hahmottamaan tulevaa kehitystä, ja niitä ei välttämättä toteuteta tuotannon tasolla. (Stickdorn ja Schneider 2011, 60, 61.)

Palvelukonsepti on tuotteen ydinidea, joka sisältää asiakkaan odotukset ja sen, miten nämä odotukset täytetään. On hahmotettava asiakkaan käsitykset ja tarpeet ja ideoitava tuote tältä pohjalta. On määriteltävä, kenelle tuote suunnataan ja mihin tarkoitukseen, tuote on siis segmentoitava. (Komppula ja Boxberg 2002, 99, 100.)

Konseptisuunnitteluvaiheessa asiakastietoa tarvitaan vaatimustason määrittelyssä, tuotekonseptin luomisessa ja arvioinnissa sekä yksityiskohtiin paneutumisessa. On tiedettävä, mitä käyttäjät tekevät ja tarvitsevat, jotta tuotteen ominaisuuksia, kannattavuutta, markkinointia ja jakelua koskevia arvioita voidaan tehdä. Konseptisuunnitteluvaiheessa joudutaan usein hankkimaan lisätietoa käytöstä ja markkinoinnista. Ongelmana tuotesuunnittelussa on usein, ei suinkaan ensisijainen käyttäjä, vaan niin sanotut välilliset ja toissijaiset käyttäjät, esimerkiksi huolto- ja palveluhenkilöstö. Tämän ehkäiseminen vaatii käyttöympäristön kokonaisvaltaista hahmottamista, ja käyttäjien työn syvällisempää ymmärrystä. Konseptisuunnittelussa tarvitaan asiakastietoa myös kilpailevista tuotteista, joista saadaan alustavaa tuotekehittely- ja markkinatietoa. On valittava vaihtoehtoisten konseptien välillä ja mahdollisesti yhdistettävä niitä. Myös tuleva tiedontarve on tunnistettava. Suunnitteluvaiheessa tiedonkeruun ja analysoinnin lomittaminen helpottaa aineiston keräämistä ja jäsentelyä; aluksi kerätään jonkin verran aineistoa, ja sen jäsentämisen jälkeen pohditaan lisätiedon tarvetta. Lisätiedolla tarkennetaan, laajennetaan ja varmennetaan asioita, jotka jäivät epäselväksi, kun hankittiin tietoa ensimmäisen kerran. Tämä on iteratiivista aineiston hankintaa, joka auttaa

aineiston analysoinnin hallinnassa sen sijaan, että jättäisiin aluksi kerättävän massiivisen tiedon varaan. Aineiston iteroinnin edetessä voidaan alkaa hahmotella tuoteideaa. (Hyysalo 2009, 61, 62, 222, 298, 299.)

Iteroivassa eli toistavassa suunnittelussa ratkaistaan ongelmia kehämäisesti tekemällä suunnitelma, testaamalla ja mittaamalla se ja edelleen suunnittelemalla, jatkaen prosessia niin monta kertaa kuin tarvitaan. Sekä konseptin suunnittelu että iterointi ovat molemmat tärkeitä vaiheita palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilun merkittävimpiä piirteitä on ajattelutapa, jonka mukaan virheitä ei tule välttää, vaan mahdollisimman monia virheitä tulee tutkia. Luomisvaiheen ydin on, että prosessissa opitaan mahdollisimman paljon, ennen kuin siirrytään toteuttamiseen tai omaksutaan uusia konsepteja. Näin säästetään muun muassa kustannuksia. (Stickdorn ja Schneider 2011, 60 - 62, 130.)

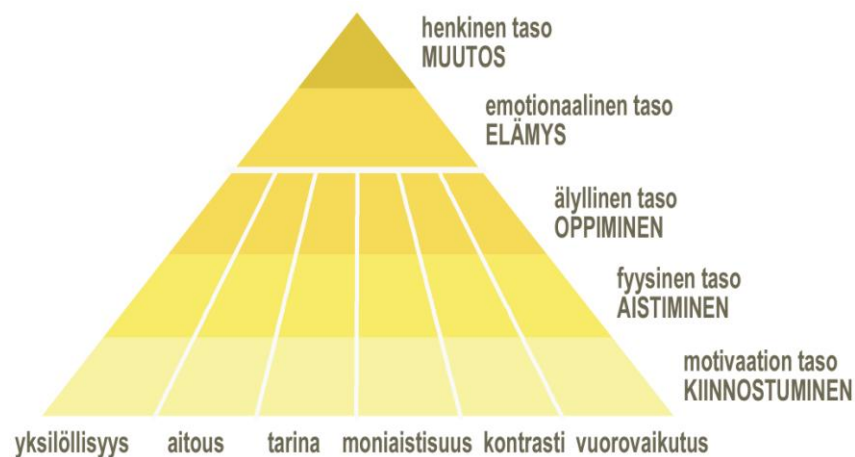
Iteratiivinen ajattelu ei liity pelkästään palvelumuotoiluun kokonaisuutena, vaan sen jokaiseen vaiheeseen erillisenä työnä. Tehtävänä on kehittää ratkaisuja tunnistettuihin ongelmiin ja tutkimusvaiheessa saatuun syvälliseen näkemykseen. On tunnistettava asiakkaan tarpeet, motiivit, odotukset, palveluntarjoajan prosessit ja rajoitukset. Lisäksi käydään läpi asiakkaan fyysisesti läpikäymä palvelu kontaktipisteineen. Holistisen ja kestävän ratkaisun saavuttamiseksi on työskenneltävä paitsi asiantuntijoiden myös kaikkien sidosryhmien kanssa. (Stickdorn ja Schneider 2011, 131.)

**Yhteissuunnittelu (co-design, co-creation)** on tuotteen suunnittelua ryhmässä eri alojen asiantuntijoiden ja palvelun tai tuotteen käyttäjän kanssa. Palvelu on usein monimutkainen kokonaisuus, joka muodostuu laitteista, kontaktipisteistä, ympäristöstä ja ihmisistä. Jotta kokonaisuus toimisi sujuvasti, se vaatii asiakkaan ja palveluverkoston näkökulmaa suunnittelussa. Yhteissuunnittelu antaa mahdollisuuden käsitellä asiaa eri näkökulmista: jokainen tuo pöytään omat kokemuksensa, kiinnostuksensa ja taitonsa. Näin voi ilmaantua uusia ongelmia ja ratkaisuja kysymyksiin, ja sillä voidaan myös ennakoida tulevaisuuden palveluja. Käytännössä yhteissuunnittelu sisältää kiinnostavien teemojen etsimistä, ilmiöiden ryhmittelyä, nimeämistä ja priorisointia ja kokonaisuuksien muodostamista usein sirpaleisesta käyttäjätutkimusaineistosta. Tätä tuetaan valokuvilla, videoilla ja haastatteluiden lainauksilla, jotta saadaan keskustelua ja ideointia aikaan jatkokehittelyä varten. (Miettinen, 2011, 79 - 82.)

Kun tuotetta ja siihen liittyviä verkostoja suunnitellaan yhdessä, on se saman aikaisesti tuote- ja liiketoimintakonseptin luomista. Näin luodaan myös hinnoittelu- ja ansaintamalli, sekä löydetään sopivat markkinointikanavat ja -tavat. (Hyysalo 2009, 29.)

Konseptisuunnittelussa käytetään myös tarinaa ja elämyksiä. Tarina sisällytetään osaksi palvelua, sillä voidaan luoda erilaisia visioita ja elämyksiä, joilla vahvistetaan asiakkaan kokemuksen tunnetasoa. Tarina myös ohjaa palvelun kulkua. Se helpottaa tuotteistamista, sillä käsikirjoitettuna palvelu on helpompi sekä myydä että tuottaa. (Miettinen, 2011, 110 - 112.)

Tarinan elämyksen havainnollistamisessa on käytetty muun muassa elämyskolmio -mallia.



KUVIO 5. Elämyskolmio, Tarssanen & Kylänen 2007, 8. (Avelin, 2017.)

Elämystä tarkastellaan kahdesta näkökulmasta, asiakaskokemusten ja tuotteen elementien kautta. Asiakaskokemus on kuvattu pystyakselilla, ja tuotteen elementit vaaka-akselilla. (Tarssanen, 2009, 11.)

Kun elämystuotetta kehitetään pitkälle, siitä muodostuu muutostuote. Silloin haetaan kestävää ratkaisua yksilöllisessä elämäntilanteessa esiintyviin ongelmiin. Asiakasta ohjataan hallittuun muutokseen - tuote on muutos itse, jota ei ole olemassa ilman muutoksen tavoittelijaa. Näin ollen muutokset pyrkivät pidemmälle kuin pelkän elämyksen aiheuttamiin muistijälkiin, ne muuttavat asiakkaan elämää ja olemista oppimisen kautta. (Suontausta ja Tyni 2005, 172, 173.)

Tarinalähtöinen palvelumuotoilu yhdistää verkon ja fyysisen maailman ja markkinoinnin ja palvelun. Se auttaa näkemään palvelutapahtuman kokonaisuutena. Reaalimaailmassa tapahtuva palvelukokemus on yksi tarinankerronnan kanava. Monessa mediassa esitetty tarinankerronta on lähtöisin elokuvan ja television maailmasta: siinä yksi tarina jakautuu useisiin medioihin. tarinat tarvitsevat myös aukkokohtia, jotka asiakas mielikuvissaan täydentää rakentaen osista kokonaisuuden. Monessa mediassa esitetty tarinankerronta soveltaa tarinaa palvelun eri muotoihin: varsinaiseen kentällä tapahtuvaan kokemukseen ja eri medioihin ja peleihin. Pelillistäminen on pelin dynamiikan ja mekaniikan soveltamista eri ympäristöihin, kuten opetukseen, työhön ja nettisivuihin. (Kalliomäki, 2014, 59, 60, 64.)

Tarinoita voivat olla kertomukset maailmankaikkeudesta ja ihmisen paikasta siinä tai pienimuotoiset tarinat arjesta. Yrityksen tai tuotteen tarina voi olla sen historia tai syy olla olemassa. Hyvä tarina on aito, alkuperäinen ja rehellinen, tunteisiin vetoava ja yllätyksellinen. Sen on oltava kuitenkin uskottava. Tarinasta tulee yhä tärkeämpi osa ostopäätöstä, ja markkinoija voi erottautua sillä kilpailijoista. (Suontausta ja Tyni 2005, 173 - 180.) Tarinallistaminen on liiketoimintaa, joka on arvo- ja asiakaslähtöistä. Se on osa strategiaa, tuotteistamista, palvelumuotoilua, markkinointia ja brändäämistä. Tarina merkitsee erottautumista ja niin palvelua voidaan monistaa ja tehdä se



riippumattomaksi henkilökunnan vaihtumisesta. Tarina suojaa tuotetta kopioinnilta. (Kalliomäki, 2014, 13, 14.)

Tarinankerronta liittyy uusiin tai parannettuihin palvelutilanteisiin kertomusmuodossa käyttäen vetoavia tarinoita eri perspektiiveistä. Mukaansa tempaavat kertomukset voidaan tehdä koskemaan asiakkaiden elämänpiiriä, henkilökunnan kokemuksia ja muita kokemuksia, joita on tarjolla. Tarinankerronta yhdistetään usein persooniin (ks. sivu 47 , liite 4) antamaan sykkettä käyttäjäkokemukseen. Kertomuksia voidaan esittää monin tavoin riippuen projektin luonteesta: tekstinä, kuvina, videona, roolipelinä tai yhdistelmänä näistä. Tarinallistaminen pitää konseptin idean vireessä sen käydessä läpi organisaation eri tasoja. (Stickdorn ja Schneider 2011, 202, 203.)

Tarinallistamisessa koko organisaation pitää olla mukana, se helpottaa johtamista ja auttaa strategian toteuttamista. Tuotekehityksen lisäksi tarinallistaminen voi siis koskea myös strategiaa. Tarinan tulee olla suhteellisen yksinkertainen ja uskottava. Olennainen osa tarinallistamista ovat arvot, joista prosessissa tehdään kokemus. Tarinat luovat elämyksiä, jotka ovat parhaimmillaan, kun ne tarjoavat muutokokemuksen. (Kalliomäki, 2014, 11, 18.)

Tarinankerronta on vuorovaikutusta, jolla pyritään yhteyteen toisten ihmisten kanssa. Se vaatii uskottavuutta ja sen on puhuttava kohderyhmän kieltä, jonka ryhmä tunnistaa omakseen. Tarinallistamista voidaan käyttää asiakasryhmän sitouttamiseen, jolloin asiakas tunnistaa tarinan ja samaistuu siihen, koukuttuu ja haluaa tietää lisää, viihtyy sen parissa, oppii ja oivaltaa, täydentää mielessään tarinaa ja palaa siihen ja kokee siinä omia unelmia, arvoja ja elämäntyyliä. (Kalliomäki, 2014, 60, 61.)

#### Varsinainen tutkimus

Tutkimukseni on kvalitatiivinen. Se pyrkii kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan kehitettävän palvelun suhteen. Koska palvelu on ihmiskeskeistä toimintaa, perustuu tutkimus havaintoihin, keskusteluihin ja haastatteluihin. Aiheen kehittelyä ovat ohjanneet sekä haastateltavien näkemykset paastosta ja siihen liittyvän palvelun tarpeesta, että oma osallistuva havainnointi. Haastateltavat on valittu sen perusteella, että he olisivat paastokurssin potentiaalisia asiakkaita, ja heillä on paastokokemusta ja mielenkiintoa aiheeseen. Tutkimussuunnitelma on kehittynyt aiheeseen kuuluvan tiedon lisääntyessä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2013, 164 - 165.)

Taustatyönä luin kaiken käsiini saaman suomalaisen paastokirjallisuuden. Työtavoista julkaistun tiedon vahvin alue on taustatieto ja yleispiirteet käyttäjäryhmistä ja käyttötavoista. Todennäköisenä tuloksena on pohjatietoa, reunaehtoja ja huomioita. Sen suurin rajoite on epäajankohtaisuus uusien tuotteiden suhteen. (Hyysalo 2009, 214.) Hain myös Suomessa toteutettavia paastokursseja vertailukohteiksi ja pohdin, miten Sofia voisi profiloitua paastokurssien jäsestään.

Asiayhteyteen liittyvät haastattelut suoritetaan ympäristössä tai yhteydessä, jossa palveluprosessi tapahtuu. Tavoitteena on saada ymmärrys sidosryhmistä. Haastattelu voi kohdistua asiakkaisiin, henkilökuntaan tai muihin asiaan kuuluviin sidosryhmiin. Haastattelussa käytetään erilaisia taltiointimenetelmiä, kuten nauhoitusta tai videointia tai kysymyskaavakkeita, joista saadaan materiaalia projektiin. Asiayhteyteen liittyvän haastattelun etuna on, että se tuo esiin sisäisiä näkemyksiä ja seikkoja, sekä selvittää käyttäjien toimia, tarpeita ja mieltymyksiä. Todennäköisenä tuloksena saadaan tietoa käyttäjien tavoitteista, syistä ja arvoista. Sen suurin rajoite on yksityiskohtien puute ja kaunistelu. (Hyysalo 2009, 214; Stickdorn ja Schneider 2011, 162, 163.)

Puolistrukturoitu haastattelututkimus tehtiin Kulttuurikeskus Sofian kulttuuritoimen esimiehelle ja paastokurssin potentiaalisille osallistujille (kyselylomake liite 4). Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Kyselylomakkeessa voi olla sijaa myös avoimille vastauksille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44 - 45, 47.)

Tutkimusta varten olen tutustunut Kulttuurikeskus Sofiaan, sen ympäristöön, palvelutarjontaan ja fasilitetteihin. Markkinoinnin edustaja on esitellyt Sofian tarjoamia mahdollisuuksia ja rajoituksia, jotka liittyvät paastoon ja palvelupolkuun. Sofia sijaitsee Vuodaaressa, joka on Helsingin suurin lähiö. Olen tutustunut Vuosaareen, joka on valittu vuoden 2017 Suomen kaupunginosaksi (vuosaari.fi). Kaupunginosa on hyvin merellinen ympäristöltään ja siellä on runsaasti kulttuuritarjontaa. Paastopalvelun esiteluonnosta ja palvelupolkua varten on kuvattu materiaalia Sofiasta ja Vuosaaresta.

### 5.1.1 Haastattelut

Paastotarjontaa tarkasteltaessa, Sofian suhteen nousee esiin kysymys: mitä uutta se voisi tarjota, miten Sofian paastokurssit voisivat profiloitua verrattaessa edellä mainittuun tarjontaan? Asiakasymmärryksen kehittämiseksi tehtiin puolistrukturoitu haastattelu kyselylomaketta käyttäen Kulttuurikeskus Sofian kulttuuritoimen esimiehelle ja potentiaalisille paastokurssilaisille siellä.

Kulttuurikeskus Sofian vastaukset

- Millaisia paastokursseja teillä on mahdollisesti ollut aiemmin?  
*Sofiassa ei ole aiemmin ollut paastokursseja.*
- Mikä/mitkä voisivat olla ajatellut kohderyhmät?  
*Ortodoksisesta elämäntavasta sekä ekologisesta elämäntavasta kiinnostuneet ovat Sofian kannalta keskeisimmät kohderyhmät, mutta myös terveydellisestä syistä paastosta kiinnostuneet voivat ilman muuta olla yhtenä kohderyhmänä.*
- Ketkä voisivat olla kiinnostuneita kehittämään paastokurssitoimintaa Sofiaan?

*Sofian taholta minä. Sofian ulkopuolisista toimijoista en osaa sanoa, mutta jos kurssille otetaan mukaan ortodoksinen näkökulma, niin varmasti Helsingin ortodoksinen kirkko voisi vähintäänkin mainostaa kursseja omia kanaviaan myöten.*

- Millaisena liiketoiminnallisena mahdollisuutena näkisitte mahdollisen paastokurssin? (Liiketoiminnalliset tavoitteet taloudellisen tuoton lisäksi, esim. kulttuurikeskuksen tunnettavuuden lisääminen?)

*Kulttuuriseminaareissamme ja –kurseissamme ensisijaisena tavoitteena on laadukkaan kulttuuriohjelman tarjoaminen ja kulttuurikeskuksen tunnettavuuden lisääminen. Toki tavoitteena on saada myös taloudellista tuottoa, mutta pyrkimyksenä on pitää kulttuurikurssit osallistujien kannalta edullisina. Sofian varsinainen bisnesliiketoiminta perustuu kokoushotellitoimintaan, eli tarjoamme kokoustilojamme, ravintolapalveluita ja hotellimajoitusta yrityksille, järjestöille, julkisen sektorin toimijoille yms.*

- Millaista liiketoimintamallia ajattelette? Kallis ja täydellisempi palvelu - edullisempi ja vaatimattomampi muoto jne.

*Ehdottaisin, että aloittaisimme edullisemmalla kurssilla. Mikäli se onnistuu hyvin ja kiinnostusta tuntuu löytyvän runsaasti, voimme jatkossa kokeilla myös kalliimpaa.*

- Miten suurta asiakaspiiriä tavoitellaan? Määrä ja kotimainen/kansainvälinen osallistujakunta?

*Ensisijaisesti kotimainen asiakaspiiri, mutta totta kai myös kansainvälisten kurssien järjestäminen kiinnostaa. Kokonaismäärää on vaikea arvioida, mutta jos yhdelle kurssille osallistuisi esim. noin 20 henkilöä ja kursseja olisi useampi vuodessa, niin alkuvaiheen tavoitteena voisi olla muutama sata ihmistä. Toki jos kiinnostusta tuntuu löytyvän paljon, ja myös kansainväliseltä osallistujakunnalta, Sofian puolesta kursseja voisi järjestää säännöllisesti useiden vuosien ajan. Tällöin asiakasmäärien kokonaisluku voi liikkua useissa sadoissa, pitkällä tähtäimellä jopa tuhansissa.*

- Millaisia mahdollisuuksia näette (ehdotuksia) paastokurssin markkinoimiseksi?

*Sofian puolesta voimme mainostaa kursseja Sofian esitteissä, nettisivuilla, Facebookissa ja sähköisissä uutiskirjeissä. Lisäksi Suomen ortodoksisen kirkon sekä Helsingin ortodoksisen seurakunnan nettisivuilla ja Helsingin ortodoksisen hiippakunnan Ortodoksiviesti-lehdessä.*

- Minkälaisia resursseja (tilat, henkilökunta, palvelut...) keskuksella on paastokurssien vetämiseksi?

*Sofiassa on erikokoisia kokoustiloja ja luokkahuoneita muutaman hengen ryhmätyötiloista aina 220 hengen auditorioon. Majoitusta hotellissa on noin 90 hengelle. Ravintolassa on 220 asiakaspaikkaa.*

- Milloin kursseja voitaisiin järjestää, ja mikä olisi niiden kesto?

*Kursseja voi periaatteessa järjestää milloin vain. Ehdotan, että alkuvaiheessa kokeilisimme pe-su-viikonloppukursseja, eräänlaisia johdantokursseja. Myös pidempiä, esim. 5-7 päivän kursseja voisi kokeilla eritoten kesäkaudella. Muina aikoina työssäkäyvät eivät niin helposti voi irrottautua pitkäksi aikaa.*

- Mikä olisi sopivaa ohjelmaa paaston yhteydessä?

*Esimerkiksi mahdollisuus osallistua ortodoksisiin palveluksiin Pyhän Viisauden kappelissa, ulkoilua, saunomista ja uintia, tutustumista gallerian taidenäyttelyihin ja Sofiassa toimivaan kultausateljeehen, tutustumista ortodoksiseen kirkkoon ja kulttuuriin.*

- Miten henkilökunta on perehtynyt (tietoa ja osaamista paastosta) paastoon?

*Sofian henkilökunnasta vain osa on ortodokseja. Ne jotka ovat, tuntevat ortodoksista paastoperinnettä, mutta muut eivät niinkään. Tosin ravintolassa huomioidaan esim. suuri paasto ennen pääsiäistä siten, että ruoka on kasvispainotteista. Tämä itse asiassa pätee muulloinkin, sillä Sofia on profiililtaan siirtymässä koko ajan kasvispainotteisempaan suuntaan.*

Puolistrukturoitu haastattelu potentiaalisille asiakkaille

Tutkimus tehtiin lähettämällä puolistrukturoitu kysymyskaavake (liite 5) sähköpostitse potentiaalisille Sofian asiakkaille keväällä 2017. Kysymyksiä täydennettiin joidenkin henkilöiden osalta haastattelulla, kun haluttiin tarkentaa heidän elämänmuutokseen liittyviä perustelujaan.

Tutkimuksessa oli mukana kuusi henkilöä. He olivat suomalaisia, sillä Sofia toivoi, että aluksi keskityttäisiin suomalaisiin. Kaikki olivat pääkaupunkiseudulta. Vastausprosentti oli 100. Tutkimuksessa noudatettiin hyviä tapoja ja eettisiä periaatteita (Hyysalo 2009, 279 – 281; Kylmä, Pietilä ja Vehviläinen-Julkunen 2002, 70 – 73).

Tutkimuksessa oli mukana neljä naista ja kaksi miestä. Heistä viidellä oli aikaisempaa paastokokemusta, ja yhdellä oli aikomus aloittaa paastojakso lähitulevaisuudessa – hänellä ei ollut aikaisempaa kokemusta paastosta. Ikäjakama oli 25 vuotta – 66+ vuotta. Elämäntilanteeltaan yksi oli opiskelija, kaksi henkisen työn tekijää, yksi sekä fyysisen että henkisen työn tekijä ja kolme oli eläkkeellä, yksi terveydellisistä syistä.

Paastolla oli monenlaisia motiiveja: fyysinen terveys (4), elämäntavan muutos (4), henkinen terveys (3), painon hallinta (3), hiljentyminen, meditaatio (3), lääketeen sairauden hoito (1), uskonnolliset syyt (1) ja kokeilu (1). Henkistä terveyttä kommentoi yksi henkilö sanoilla ”*tasapainoisempi olo*”.

Elämäntavan muutos tuotti kolme kommenttia:

1 ”*Kevyempi, kasvispitoisempi ruokavalio.*”

2 ”*...elämän tavan muutos liittyy enemmänkin mentaaliin puoleen ja vanhojen tiedostamattomien, mutta rajoittavien uskomusten muuttamiseen ja tiedostamiseen. ...sen kautta ihmisenä kasvamiseen ja vapautumiseen menneisyydestä ja perheessä/kulttuurista opituista uskomuksista ja tavoista, esim. huomasin että ruoka oli jotenkin todella tärkeässä asemassa ja olin jumittautunut sen äärimmäiseen tärkeyteen. Eli paastotessani huomasin että minulla oli uskomus että jollen syö ruokaa niin kuolen ja sen ajatuksen ja uskomuksen kanssa olikin aika rankaa kamppailla kun paastosin ensimmäisen kerran.*”

*"Joka kerta kun aloitan paaston, joudun sen vieläkin kohtaamaan, mutta nykyään se ei enää vangitse, kahlitse ja johda minua vaan olen juurikin paastoamisen avulla voinut vapautua ja löytää uutta voimaa, itsevarmuutta ja rakkautta kehooni. Paastoamisen kautta olen oppinut luottamaan kehooni ja että selviän "vaikeissakin tilanteissa" ja olen oppinut että selviämme yhdessä vaikka mistä!"*

*3 "Eläkkeelle jääminen mahdollistaa, vapauttaa tekemään muutoksia elämässä. Pysähtymisen paikka. Minuuden vahvistaminen. Rukous, hiljentyminen."*

Kaikki tutkittavat paastoajat olivat paastonneet kotona, kaksi myös työaikana, ja yksi oli paastonnut kotona ja ulkomailla ollessaan tarkentamatta missä. Kysymykseen miten usein paastot, vastaukset olivat kirjavia: yksi ei ollut paastonnut, kaksi ilmoitti aloittaneensa jo nuorena, ja nykyisin paastoavansa silloin tällöin. Yksi ilmoitti paastonneensa viisi kertaa elämänsä aikana, loput kaksi 1 – 3 kertaa vuodessa. Paastojaksot ovat kestäneet 4 – 21 vuorokautta. Kaikkia kiinnostaa paaston harjoittaminen, enimmäkseen noin viikon jaksoissa. Yksi henkilö haluaisi paastota kaksi viikkoa ja yksi jopa kuukauden, kokeilumielessä. Yöpymisen suhteen neljä haluaisivat asua kotona, yksi paastopaikassa ja yhdelle molemmat vaihtoehdot ovat sopivia. Suosikkivuodenaika on kevät, toisena syyskausi. Työkiireen vuoksi yksi ilmoitti lomakauden vuodenajan (kesä?) olevan ainoa vaihtoehto. Yksi taas sanoi: *"ei kesällä"*.

Millaisia aktiviteetteja ihmiset halusivat paaston ajaksi:

- Kaikki halusivat ulkoilla ja liikkua luonnossa. *"Rauhallisia kävelylenkkejä luonnossa ääni- ja pölysaasteettomalla alueella", "Kevyttä pyöräilyä tai hiihtoa", "Juoksulenkkejä", "Luonnossa oleilua" ja "joogaa"*.
- Voimistelua (4): *"Lempeää venyttelyä, mahdollisesti joitain sovellettuja joogaliikkeitä", "Pilatesta" ja "Notkeutta edistäviä liikesarjoja"*.
- Luentoja (4): *"Lyhyehköjä luentoja paaston vaikutuksesta kehossa ja mahdollisesti psyykessä. Myös siitä, mikä on paastoamisen historia ja rooli eri kulttuureissa (ja uskonnoissa?)", "Paaston hyödyt, hengellinen paasto", "Taidehistoriaa koskevia", "Terveysteen ja paastamiseen liittyviä"*.
- Luontoon tutustumista (4): *"Kävelyä metsässä rauhassa mietiskellen", "Kauniita paikkoja meren rannalla", "Päiväretkiä kauniisiin luontokohteisiin"*.
- Vesiliikuntaa (3): *"Rauhallista uintia", "Vesijuoksua", "Vesijumpppaa"*.
- Hierontaa (3): *"Kokovartalohierontaa... miksei myös intialaista päähierontaa", "Kaikki kelpaa", "Hellää"*.

- Kosmetologin palveluja (3): *"Kevyttä kuorintaa, paastohan uudistaa myös ihosolukkoa", "Kasvohoito paaston aikana", "Jalkahoito, käsihoito".*
- Musiikkia (2): *"Rauhallista, melodista. Eurooppalaisista klassikoista Vivaldi, Bach, Satie ja Arvo Pärt. Muista kulttuureista mm. intian karnaattinen musiikki, duduk-huilu, meditatiivinen kuorolaulu", "Rauhoittavaa/ instrumenttaalista/ kristillistä".*
- Taideharrastuksia (2): *"Monipuolinen kirjasto. Mahdollisuus musiikin kuunteluun", "Maalata, kirjoittaa, piirtää. Laulua".*
- Kasvisruokien tekoa (lasku- ja nousupäivinä (2): *"Mahdollisesti...?", "Kyllä".*
- Muuta, mitä (2): *"...saunomismahdollisuus paaston aikana on tärkeä", "Rukous yhdessä".*
- Seuraleikkejä ja -pelejä (1): *"...muihin tutustumiseen ja muiden paastokokemuksiin ja paastoamismotiiveihin liittyvää".*
- Filmejä (1): *"Taide-elokuvien klassikoita usealta kieli- ja kulttuurialueelta..., ...paaston vaikutuksiin ja meditaatioon liittyviä dokumentteja".*
- Käsitöitä (1): *"Virkkaamista, kutomista".*
- Taidelaitoksissa vierailuja (1): *"Taidenäyttelyssä voisi ehkä käydä".*
- Paastotarinoita halusi kertoa kolme henkilöä.

1 *"Ensimmäinen paastoamiskerta oli kokeilu, joka jätti kyllä heti "elämäntapajälkiä", vaikka ne realisoituivatkin täysimittaisesti vasta vähitellen, vuosia myöhemmin. Useammat paastokokemukset alkoivat sitten jo vaikuttaa ruokavalioon: lihan, eläinrasvojen, valkoisen jauhon ja sokerin käyttö väheni ja olin muutaman vuoden täysin kasvissyöjä. (Edelleenkin en koske teolliseen lihaan.) Näin jälkeensä ajattelen paaston vaikuttaneen positiivisesti kehosta huolehtimiseen muutenkin. Aktiivisina paastoamisvuosina omaksuin hyviä rutiineja: pyrin voimistelemaan ja venyttelemään päivittäin tai ainakin muutaman kerran viikossa perusteellisesti. Hyötyliikunta, lenkkeilykin, lisääntyi. Tuli myös hankittua perustietoa ravintobiologiasta, hivenaineista, vitamiineista ym. ja yleensä siitä, mikä on keholle ja mielelle hyväksi. Katson paaston rohkaisevien elämänhallintakokemusten vaikuttaneen myös siihen, että vuosikymmenet tupruteltuani pääsin vähitellen irti tupakasta."*

2 *"Paastoamisesta jäi kevyt olo ja pystyin keventämään ruokavaliota siten, että muutos on kestänyt nyt jo useita viikkoja. Paastoamisen valmisteluun meni enemmän aikaa kuin kuvittelin. Paremmat pohjatiedot olisivat olleet avuksi. Googlailin esim. tyhjennyksestä ja oireista. Säryt olivat kovia muutamana päivänä. En olisi itse löytänyt tietoa niistä omin päin. --- Ohjattu paasto on minulle vierasta. Joskus voisin haluta yhdistää hiljaisuuden retriitin ja paaston."*

3 *"Paastosin ensimmäisen kerran noin 30 vuotta sitten. Harjoitin sitä niinä aikoina muutamia kertoja. Sitten oli pitkä väli, ja viimeisen 10 vuoden ajan olen paastonnut liki säännönmukaisesti. Siihen ovat kannustaneet henkisesti ja fyysisesti tasapainoinen ja terve olo paaston jälkeen. Se on myös ohjannut ruokatottumuksia keveämpään suuntaan. Ruoasta pidättäytymisen aiheuttama vaiva paaston aikana on kokemuksen myötä käynyt toisarvoiseksi."*

Haastatteluista nousi myös aiheita, joita voi käsitellä paastokursseilla: paasto ja tupakoinnin lopettaminen, paaston alkupäivien ongelmat ja ruoka-minäkuva-paasto. Haastatteluista ilmenee halukkuutta eri tyyppisiin elämänmuutoksiin paaston avulla. Tupakoinnin lopettaminen on usein hankalaa ilman erilaisia tukitoimia, kuten nikotiinipurukumien käyttöä. Kun paaston aikana ei tupakoida, paaston lopettamisen jälkeen tupakka ei maistu, koska makunystyrät ovat uusiutuneet. Ruuan ympärille on kehkeytynyt erilaisia mentaalisia tiloja aina sairauksiin asti, kuten bulimaa ja anoreksiaa. Ne voivat liittyä masennukseen, heikkoon minäkuvaan tai kulttuuriin.

Näiden haastatteluiden pohjalta muodostettiin potentiaalisia asiakkaita kuvaavat persoonat.

### 5.1.2 Asiakasprofilointi

Usein käyttäjiä ja käyttäjäryhmiä kuvataan markkinasegmenttien avulla. Niillä voidaan lähestyä tarvittavaa kohderyhmää, mutta kun tarkastellaan itse tuotteen käyttöä, turvaudutaan usein niin sanottuihin fiktiivisiin persooniin. Ne ovat keksittyjä hahmoja, joilla on tärkeimpien käyttäjäryhmien pääpiirteet. Optimi on 3 - 7 persoonaa. Niiden avulla voidaan yhdistää suunnittelu alusta alkaen käytäntöön ja niitä voidaan täydentää suunniteltaessa, kokemuksen ja tiedon edistyessä. (Hyysalo 2009, 88, 90.)

Persoonat ovat kuvitteellisia profiileja, jotka usein on kehitetty edustamaan tietyn erityisryhmän yhteisiä intressejä. Ne edustavat "luonnetyyppiä", johon asiakas tai suunnitteluryhmä voi samaistua. Ne kuvaavat asiakasryhmiä tunnistettavina arkkityypeinä. Tarjolla netissä on laaja valikoima tekniikoita persoonien tekemiseen visuaalisista tallenteista yksityiskohtaisiin, anekdoottimaisiin profiileihin. Usein persoonat kehitetään tutkimusaineistosta, jota on koottu sidosryhmien kartoituksista, varjostamisista, haastatteluista ja niin edelleen. Persoonatutkimus kääntää näkökulman abstraktista, demografisesta aineistosta kohti todellisten ihmisten toiveita ja tarpeita. Vaikka persoonat itsessään ovat kuvitteellisia, niiden paljastamat motivaatiot ja reaktiot ovat todellisia. (Stickdorn ja Schneider 2011, 178.)

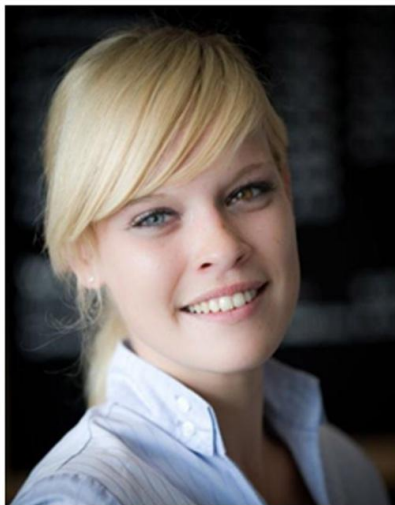
Käyttäjätutkimuksella haetaan tietoa siitä, ketkä ovat palvelun käyttäjiä ja mikä on heidän motiivinsa käyttää sitä. Tutkimuksessa keskitytään sellaisiin teemoihin ja rakennetaan sellaisia persoonia, jotka kiteyttävät palvelun tarpeen ja erityisluonteen. Persoonat identifioidaan heidän erityispiirteidensä, iän, sukupuolen ja koulutustasonsa, mukaan. Heidät myös profiloidaan ammatillisesti: mikä on henkilön työkokemus ja ammatillinen tausta. Selvitetään, miksi he haluavat käyttää palvelua, mistä he ovat saaneet tietoa siitä ja missä ja milloin he haluaisivat käyttää sitä. Persoonan perustietoihin

kuuluu kuvitteellinen nimi, ikä, sukupuoli, aviosääty, ammattinimike, harrastukset, teknologinen perehtyneisyys, demograafiset tiedot, palvelun avulla tavoiteltavat päämäärät ja persoonan fyysinen ja sosiaalinen ympäristö. (ideo.com; usability.gov)

Persoonien tarkoitus on muodostaa luotettavia ja realistisia malleja avainasiakkaista. Niiden pohjana on laadullisen ja määrällisen tutkimusaineiston analysointi. Persoonat ovat keskeisen asiakasryhmän edustajia, jonka tarpeita ja odotuksia ne kuvaavat. Ne hahmottavat asiakkaan toimintatapoja, taustoja ja arvoja. Persoonat ovat kosketuspinta reaaliseseen maailmaan, jolloin ne tarjoavat taloudellisen ja nopean tavan testata tuotetta tai palvelua ja antavat yhteisen työkalun suunnitteluryhmälle. Persoonien kuvauksessa on syytä välttää yksityiskohtia, jotta ne kuvaavat laajan segmentin keskeisiä tarpeita. (usability.gov)

Tähän osuuteen on luotu neljä fiktiivistä persoonaa, jotka ovat yhdistelmiä haastattelun henkilöistä ja osaltaan paastokokemusteni perusteella muodostetuista hahmoista. Nämä neljä persoonaa muodostavat potentiaalisen asiakaskunnan: paastosta kiinnostunut, uskonnollinen etsijä, työelämän stressaama ja kulttuuritietoinen eläkeläinen.

Paastosta kiinnostunut Mia Laaksonen



Mia Laaksonen on 24-vuotias matkailualan opiskelija. (Kuva Rincon Abstracto.)

Kesäisin hän työskentelee Helsingin kaupungin matkailuneuvonnassa. Opintojensa ja elämäkokemuksensa kautta hän on kiinnostunut ekologisista kysymyksistä, joiden hän näkee oleellisesti liittyvän myös matkailuun. Nämä kysymykset ovat saaneet hänen kiinnittämään huomiota myös ravitsemukseen ja sitä kautta paastoon. Paastosta hän on kuullut myös tuttavapiiriltään, sekä negatiivista että positiivista. Hän haluaisi kokeilla paastoa, mutta tehdä sen oikein. Mialla on poikaystävä, joka opiskelee agronomiksi Helsingin yliopistossa. Näin ollen heillä on paljon keskusteltavaa ruuan tuotannosta, kulutuksesta ja siihen liittyvistä eettisistä kysymyksistä. Sekä Mia että poikaystävä ovat vegetaristeja.



### Uskonnollinen etsijä Pirjo Kinnunen



Pirjo Kinnunen on 56-vuotias sosiaalityöntekijä. (Kuva Predictive personas.)

Hän jäi hiljattain sairauseläkkeelle tukielinsairauden vuoksi. Pirjolla on neljä täysikäistä lasta ja aviomies. Mies on ammatiltaan rakennusmestari ja toimii kiivasrytmisessä työssä rakennustyömaalla. Pirjo on paljon yksin, joten hänelle jää aikaa pohtia elämäänsä ja perimmäisiä kysymyksiä. Hän myös lukee paljon. Hän kaipaava minuutensa vahvistamista ja uskonnollisuutensa vuoksi syvempää suhdetta Jumalaan. Hän kaipaava myös hiljentymistä. Hän haluaa olla hyvä itselleen, hän nauttii esimerkiksi saunasta ja hieronnasta. Tukielinsairauden vuoksi hänen on pidettävä painonsa kurissa. Pirjo on paastonnut usein, ja hän tavoittelee sillä painonsa hallintaa ja henkistä ja hengellistä syventymistä.

### Työelämän stressaama Elina Saari



Elina Saari on 40-vuotias lukion opettaja. (Kuva Volusion blog.)

Hän on yksin eläjä. Työn hektisyys on saanut hänet vastapainoksi suuntautumaan yksinkertaisiin asioihin ja liikaa virikkeellisyyttä välttäviin harrastuksiin. Hän liikkuu mielellään luonnossa harrastaen pitkiä kävelyretkiä. Vesi ja uiminen on hänelle tärkeä harrastus. Paasto on tarjonnut hänelle vaihtoehdon, jolla rauhoittua sekä fyysisesti että henkisesti. Siihen on ohjannut myös korkeä

verenpaine ja heittelevät sokeriarvot. Paastoa hän on harjoittanut viimeisten vuosien aikana muutaman kerran vuodessa, kaksi viikkoa kerrallaan. Hän olisi kiinnostunut paastokurssista, jotta saisi tarkempaa ja monipuolisempaa tietoa oikeanlaisesta paastosta ja voisi vaihtaa ajatuksia muiden paastoajien kanssa. Kurssin tarjoamat palvelut, kuten kosmetologin hoidot ja hieronta kiinnostavat häntä myös.

Kulttuuritietoinen eläkeläinen Sami Koivunen



Sami Koivunen on 68-vuotias eläkeläinen (kuva Vinicius ghise.)

Työuransa hän on tehnyt pääasiassa kaupungin kulttuurisihteerinä ja hankkinut runsaasti kokemusta suomalaisesta ja kansainvälisestä kulttuurielämästä. Sami on naimisissa ja hänellä on yksi poika ja kaksi lapsenlasta. Sami on harjoittanut paastoa vuosikymmeniä, yleensä kerran vuodessa 1 – 2 viikkoa kerrallaan. Häntä kiinnostaa paasto sekä fyysiseen että henkiseen puoleen liittyvänä ilmiönä. Hän näkee sen taustalla historiallisia, etnisiä ja uskonnollisia vaikutteita ja myös tärkeää lääketieteellistä merkitystä. Paasto ei hänelle ole sosiaalinen tapahtuma, vaan luonnon- ja mielenrauhaa tavoitteleva pyrkimys. Hän on kiinnostunut paastokurssista ja siihen liittyvistä monista aktiviteeteista: hän haluaa kuunnella klassista musiikkia, esimerkiksi Vivaldia, Bachia ja Satieta. Hän on kiinnostunut voimistelusta, eritoten venyttelyistä, kävelyretkistä luonnossa, taidehistorialuennoista ja kasvisruokien teosta.

Näin saadun asiakasymmärryksen tuloksena saatiin kehitettyä konsepti paastokurssista, josta voitiin jatkaa prototyypin tekemiseen.

## 5.2 Prototyypointi

Prototyypointi tarkoittaa koemallintamista. Ideat, jotka toimivat aineettomalla tasolla, saadaan siten konkretisoitua havaittavaan muotoon. Prototyypointi suoritetaan, kun konseptoinnin avulla on saatu muodostettua lupaavia ideoita.

Prototyyppi on konseptisuunnitteluvaiheen jälkeen tehtävä tuotetta havainnollistava malli. Se on nopeatekoinen, usein visuaalisiin menetelmin toteutettu esitys tuotteesta. Tällainen malli auttaa suunnittelijaa ylittämään oman näkökulmansa ja tietämyksensä rajoitteet. Tuotteesta luodaan havaintomalleja, joiden avulla saadaan laajempaa kokemusta. Prototyyppi helpottaa suunnittelutiimin jäsenten välistä kommunikaatiota ja vähentää väärinkäsityksiä, koska kaikki eivät voi osata kaikkea, ja tiimin jäsenten välillä on asiantuntemukseen liittyviä eroja. Mallien avulla saavutetaan osittainen yhteisymmärrys. Painopiste tuotteen kehittämisessä tulisi olla kysymyksellä "miten", enemmän kuin "mitä", koska vasta tuotteen kokeellinen käyttö paljastaa tuotteen luonteen. (Blomkvist 2013, 179; Hyysalo 2009, 86.)

Prototypioinnissa on muutamia peruseräperiaatteita:

- 1 Ei ole olemassa yhtä oikeaa menetelmää, koska kohteet ovat hyvin vaihtelevia ja vaativat erilaisen lähestymiskulman.
- 2 Ei strukturoitua arviointia, vaan intuitiota ja keskustelua, koska pääpaino on palvelun asiakkaille ja kokijoille. Palvelumuotoilusuunnittelu vaatii vapaampia käsiä kuin esinemuotoilu.
- 3 Sidosryhmät mahdollistavat ideoiden toteuttamisen, joten kaikki osapuolet on saatava mukaan suunnitteluun varhaisessa vaiheessa.
- 4 Prototyypit on syytä ottaa käyttöön alusta pitäen. Ne voivat olla keveitä ja nopeatekoisia.
- 5 Prototypointi jatkuu palvelun lanseerauksen jälkeen, sillä sitä voidaan hyödyntää palvelun jatkokehittämisessä. (Blomkvist 2013, 182; Miettinen, 2011, 139 - 141.)

Prototyyppien tulee olla yksinkertaisia ja helposti muunneltavia. Prototypoinnin luonnosmaisuuksisuus ja viimeistelemättömän luonne tukee palautteen saamista. Välineinä erilaisten simulaatioiden tekemiseen voivat olla sarjakuvamaiset tarinat, pahviluonnokset, legoukot ja kulkureittejä osoittavat langat. Ideoiden konkretisointi on hyödyllistä erityisesti palveluprosesseja ja kontaktipisteitä havainnollistettaessa. Suunnittelun erilaiset materiaalit toimivat näin ideoiden välittäjinä, niiden esityksinä sidosryhmille ja yhteisenä muistina. Poiketen fyysisen tuotteen kehittämisestä, palvelumuotoilu vaatii omat menetelmänsä. Koska palvelua ei voi tuoda esille fyysisenä kappaleena, siitä on luotava asiakkaalle malli, josta hän saa selkeän mielikuvan ja tunnekokemuksen. Pelkkä sanallinen kuvailu ei riitä havainnollistamaan palvelutuotetta, vaan sitä voidaan täydentää visuaalisesti sarjakuvoin, storyboardin, videoin ja valokuvoin. Nämä menetelmät eivät kuitenkaan tarjoa riittävää kosketuspintaa todelliseen ympäristöön eivätkä anna emotionaalista kokemusta tuotteesta, joten siitä voidaan esitellä eri vaiheita roolipelein. Tämä on kustannustehokas tapa analysoida ja testata palvelun toimivuutta, koska aina ei voida rakentaa prototyyppiä tuotteesta. (Blomkvist 2013, 178; Kälviäinen 2014, 35; Stickdorn ja Schneider 2011, 132, 133.)

Kun konkreettisilla malleilla tuodaan esiin, miten toiminta ja estetiikka käytännössä toimisi, se paljastaa samalla puutteet ja epäkohdat jatkokehittämisessä ratkaistaviksi. Mallien kehittämisellä lähestytään synteisiä erilaisten näkemysten välillä suunnitteluryhmässä. Insinöörien ja tutkijoiden lähetymistapa on usein systemaattis-looginen. Muotoilijan lähtökohtana innovaatioiden suunnittelussa on puolestaan kaoottinen tilanne, jossa suuntaudutaan tuntemattomaan tulevaisuuteen. Silloin on etsittävä lukuisia joukko erilaisia vaihtoehtoja luovasti ja intuitiivisesti.

Tämä edellyttää estotonta vapautta ideoiden esittämisessä ja mahdollisuutta esittää asioita ilman negatiivista kritiikkiä. Vaihtoehtojen kokeilu johtaa lopulta synteesin ja parhaan ratkaisun löytymiseen. (Kälviäinen 2014, 37 - 39.)

Tuotteen kehittelyprosessissa edetään kokonaisuudesta kohti detaljeja. Pääsääntöisesti suunnittelu ei etene lineaarisesti kohti lopputulosta, vaan siinä tapahtuu lukuisia korjausliikkeitä eli iterointia, jolloin palataan korjaamaan aiempaa vaihetta. Prototyypin luomiseen pyritään mahdollisimman nopeasti, jotta tiedetään, mihin suuntaan kehitystyötä pitää ohjata. (Hyysalo 2009, 56.)

Ongelmien ja parannusehdotusten kartoitus on yleisin asiakasyhteistyön osa-alue. Siinä käyttäjät esittävät ongelmia ja parannusehdotuksia, joita heille on ilmennyt koekäytön aikana, esimerkiksi palautelomakkeella tai ryhmätyöhön osallistumalla. Näin saatu tieto ja ehdotukset voivat olla ristiriitaisia, ja toiset niistä ovat toteuttamiskelpoisempia kuin toiset. Tuotesuunnittelijoiden ja käyttäjien kohtaamisissa risteävät eri katsantokannat: ne ovat osaamisen ja toimintakulttuurin kohtaamia. (Hyysalo 2009, 99, 103.)

Palvelu on pääasiassa aineeton tapahtuma. Sen lupaamat palveluväitteet täytyy kuitenkin todentaa näkyviksi ja haluttaviksi tarjoomiksi. Nämä väitteet tehdään näkyviksi palvelutodisteilla, joita ovat palvelumaisema ja palvelun sisältämät tavarat. Palvelumaisemaa ovat esimerkiksi parkkipaikat, kyltit ja rakennukset. Tavaroita ovat esimerkiksi pääsyliput, seminaarikansiot ja internet-sivut. Palvelumuotoilussa on tärkeää antaa näkymättömälle asialle visuaalinen hahmo. Sellainen on esimerkiksi palvelupolku, joka on palvelumuotoilun keskeisiä välineitä. (Tuulaniemi, 2016, 90 - 92, 94.)

Palvelupolku on ajallisesti etenevä prosessi, jossa palvelun kuluttaminen tapahtuu. Palvelupolku jakautuu palvelutuokioihin, joiden kesto määritellään suunnittelun kannalta tarkoituksen mukaisiin osiin. Polku sisältää kontaktipisteitä, joissa asiakas kohtaa palvelun kokonaisvaltaisesti. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Suunnittelussa kokonaisuuden on oltava hallinnassa, myös suunniteltaessa yksityiskohtia ja kontaktipisteitä. Koska kaikkea projektissa ei voi ottaa huomioon, on sen laajuus suhteutettava resursseihin ja asiakkaan näkemykseen; palvelu voi sisältää usean palveluntuottajan tarjooman. (Stickdorn ja Schneider 2011, 126, 127; Tuulaniemi, 2016, 78 - 81.)

Holistisessa palvelunäkemyksessä suunnittelijat eivät keskity pelkästään kokemuksen rationaaliin ja älyllisiin aspekteihin, vaan myös emotionaaliin ja aistillisiin kokemuksiin. Nämä puolet ilmenevät asiakkaalle myös tarinakokemusten kautta, jotka ovat sisäänrakennettuja palvelun kulkuun. Jatkuva palaute käyttäjäryhmiltä on hyödyllistä sekä käyttäjän että tuottajan kannalta. (Blomkvist 2013, 182, 183.)

Palveluja havainnollistetaan joskus blueprint-mallilla. Palvelun blueprint on tapa määritellä ja esittää yksityiskohtaisesti jokainen palvelun yksittäinen tekijä. Tavallisesti se sisältää visuaalisen kaavion, joka esittää näkökulmia sekä käyttäjästä, palvelun tarjoajasta ja muista osallisista. Se esittää

yksityiskohtaisesti kaikki seikat, jotka liittyvät asiakaskontaktiin ja sen takana oleviin prosesseihin. Se on rationaalinen palvelusuunnitelma, jossa kullekin palvelun osatekijälle on annettu oma sijainti ja paino. Malli havainnollistaa työntekijöiden, käytännöllisten prosessien ja tekniikan ja asiakkaan vuorovaikutuksen. Bluenprint -mallin kehitti alunperin pankin johtaja G. Lynn Shostack 1982. Sitten sillä on ollut useita jatkokehittäjiä, jotka ovat painottaneet asiakaskokemusta. Blueprint -palvelumallin osioita ovat asiakkaan omat toiminnot, asiakkaalle näkyvät työntekijöiden toiminnot ja asiakkaalle näkymättömät työntekijöiden toiminnot, tukiprosessit ja fyysiset välineet. (Stickdorn ja Schneider 2011, 204.) Lovelock ja Wirtz (2011, 71) ovatkin käyttäneet palvelusta teatterimetaforaa, jossa on varsinainen näyttämö ja kulissien takainen toiminta.

Prototyypin testausvaiheessa käyttäjät voivat osoittaa, mitä tarvitsevat ja vaativat tuotteelta. Menetelmä on usein tehokkaampi kuin erillisen asiakastiedon kerääminen. Yhteistyötä on syytä tehdä sellaisten ihmisten kanssa, jotka ovat tuotteen todellista tai odotettua käyttäjäkuntaa. Asiakkailta, palveluhenkilöstöllä, palveluntuottajalla, huoltohenkilöstöllä on aktiivinen rooli tuotekehityksessä sen jokaisessa vaiheessa. Työtapa on erityisen tehokas silloin, kun tuotekehittäjät eivät tunne kunnolla kohdemarkkinoita ja käyttäjiä. (Hyysalo 2009, 94, 96.) Ei kannata testata kaikkea kerralla vaan tunnistaa kriittisimmät testattavat hypoteesit. Kokeilut kannattaa suunnata tuottavaa päätoimialaa sivuvaan liiketoimintaan. (Hamel ja Getz 2005, 42, 44.)

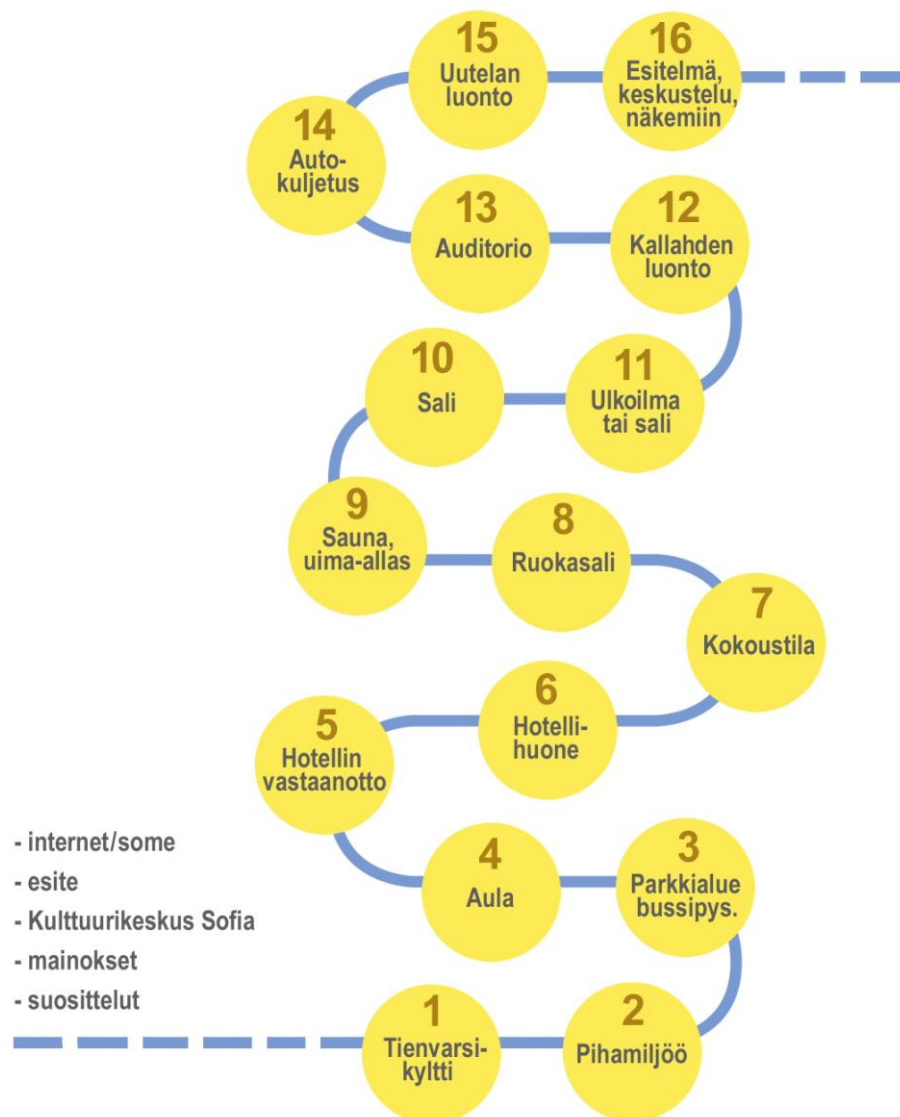
Merkittävä osa tuotekehityksestä saatetaan tehdä vasta ensimmäisen lanseerauksen jälkeen. Tuotteen käytettävyydessä voi ilmetä eroja tuotteen suunnittelijan ja tuotteen käyttäjän välillä, kun tuote kohtaa reaali maailman. Tällöin voivat paljastua heikkoudet ja vajavuudet asiakastiedoissa, joita suunnittelijalla on ollut hallussaan. Silloin paljastuvat myynnin luomat katteettomat odotukset ja palveluiden ja huollon organisaatiossa ilmenevät heikkoudet. (Hyysalo 2009, 57, 68.)

Prototypoinnilla saatujen tulosten jälkeen on pilottivaihe. Tuoteidea, jota on kehitetty konseptoinnin ja prototypoinnin avulla, tuodaan koekäyttöön. Pilottivaihe antaa mahdollisuuden arvioida tuotteen toimintaa todellisissa tilanteissa, jolloin tuotteeseen voidaan vielä tehdä tarvittavia muutoksia, ennen lopullista lanseeraamista. (Tuulaniemi, 2016, 232, 233.)

### 5.2.1 Palvelupolku

#### Paastokurssin palvelupolku

Palvelupolku, jonka kontaktipisteissä asiakas voi tehdä erilaisia valintoja intressiensä mukaan. Kulttuurikeskus Sofia tarjoaa erilaisia aktiviteetteja eri tyyppisten asiakkaiden tarpeiden mukaan. Valintoja voidaan täydentää paastokurssin omilla järjestelyillä. Näin esimerkiksi asiakasprofiloinnissa oleva Mia Laaksonen voi terveenä ja uteliaana henkilönä valita pidempiä opastettuja kierroksia luonnossa. Matkailualalla toimivana hänellä on tilaisuus suositella paastokursseja laajalle joukolle asiakaskuntaa. Sen sijaan Pirjo Kinnunen, jolla on tukieliinsairaus, voi joutua rajoittamaan liikuntaansa uimiseen. Hän nauttii ostamistaan hieronta- ja kosmetologipalveluista.



KUVIO 6. Palvelupolku (Avelin, 2017)

Palvelupolku (customer journey) on visuaalinen esitys asiakkaan toiminnan eri vaiheista. Palvelupolku kuvaa hetkiä (kontaktipisteet) ja tapahtumia (palvelutuokiot) asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku osoittaa, missä vaiheissa asiakasta palvelee ja miten. Koska palvelumuotoilu perustuu käyttäjälähtöiseen palvelusuunnitteluun, siinä keskitytään palvelujärjestelmän vuorovaikutteiseen eli asiakkaalle näkyvään osaan. Palvelupolkua voidaan muokata tarvittaessa, siihen voidaan lisätä uusia osia tai poistaa niitä. Polkuun lisätään usein ulkoisten tarjoajien palveluja, jotta polusta saadaan eheä kokonaisuus. (Miettinen, 2011, 49 - 51.) Kun yrityksellä on tietoisuus asiakkaidensa reitistä, se voi palvella heitä niissä hetkissä, paikoissa ja tavoilla, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaille. Edellä mainitut tekijät vaikuttavat yrityksen strategiaan valintoihin eli se on myös yrityksen johtoa tukeva työkalu. Tällöin strategiset linjaukset tehdään asiakaslähtöisesti.

### 5.2.2 Storyboard

Storyboard (kuvakäsikirjoitus) on sarja piirroksia tai muita kuvia, jotka visualisoivat tiettyä tapahtumajaksoa. Tämä voi sisältää yleisiä tilanteita, missä palvelua käytetään tai hypoteettisia

sovellutuksia uusien palvelujen prototyypeistä. Yleisin storyboardin muoto on sarjakuvaformaatti, jossa suunnittelija kertoo kuvasarjalla tutkittavan tilanteen kertomusmuodossa. Storyboardissa tavoitellaan asiakkaan kokemusta kuvatusta tilanteesta. Se on hyödyllinen suunnitteluryhmän tai potentiaalisten asiakkaiden käytössä keskusteltaessa ja analysoitaessa sitä, mikä mahdollisesti toimii tai ei toimi. Samalla se luo tarinallista rakennetta palvelupolkuun. (Stickdorn ja Schneider 2011, 186 - 188.) Tässä storyboardia on käytetty kuvaamaan palvelupolun kontaktipisteitä.

### 1 Kulttuurikeskus Sofian tienvarsikyltti



2 Sofian pihamiljö. Ympäristö on luonnonpuistoa mäntypuineen ja mustikanvarpuineen. Meri pilkottaa puiden lomasta.



3 Parkkipaikka/ bussipysäkki. Parkkipaikalta on noin 200 metriä hotellin vastaanottoon. Bussipysäkki sijaitsee aivan hotellin edessä.





4 Aula on avara, siellä on nojatuoliryhmiä ja baaritarjoilua. Aulaan ulottuu kuvataidenäyttely.



5 Hotellin vastaanotto. Vastaanottovirkailija antaa tietoa hotellista ja avainkortin.



6 Hotellihuone. Huoneessa ovat normaalit hotellihuoneen fasilitteetit. Paastokurssilaisille on lisäksi kaksi litraa vettä per päivä (toinen hiilihapollista), vedenkeitin ja yrttiteelaatuja. Mahdollisesti kukkia maljakossa.



7 Kokoustila. Kokoustila valitaan osallistujamäärän mukaisesti. Kurssin vetäjä toivottaa osallistujat tervetulleeksi. Nostetaan tervetuliaismaljat shampanjalaseista. Sen jälkeen kurssin vetäjä esitelmöi paastosta. Jaetaan palautelomakkeet. Vetäjän kuuluu luoda sosiaalista ilmapiiriä.





8 Ruokasali. Sinne on paastojille sijoitettu pari sohvaryhmää sosiaalisen vuorovaikutuksen edistämiseksi. Ruuat tarjotaan annoksina lautasilla lasku- ja nousupäivinä, jotta voidaan kontrolloida kalorimäärää. Annosten esteettiseen ulkonäköön kiinnitetään erityistä huomiota; annokset ovat kuin taideteoksia. Lounaalla tai illallisella salissa esitetään elävää pianomusiikkia.



9 Sauna ja uima-allas. Tarjolla sekä perjantaina että lauantaina.



10 Sali. Salissa meditaation ohjaaja pitää valmennuskurssin osallistujille.



11 Sali tai ulkoilma. Venyttelyjumpan ohjaaja vetää venyttelyjumpan osallistujille. Lisäksi voimistelua, selkärangan kierto liikkeitä.



12 Ulkoiluretki Kallahden luonnossa (1,5 - 2 h) ohjaajan vetämänä.



13 Auditorio. Tiededokumenttifilmi "Paastoaminen".

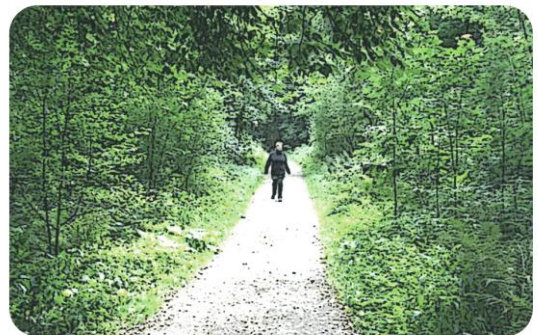




#### 14 Autokuljetus. Meno-paluu 1/2 h.



#### 15 Ulkoiluretki Vuosaaren Uutelassa. Kesto noin 1 h.



#### 16 Sali. Esitelmä ja keskustelutilaisuus. Kysymyksiä ja vastauksia. Näkemiin!



Palvelujakson ajoittamista voidaan verrata elokuvan käsikirjoitukseen. Ajoituksella on olennainen merkitys mielialoihin ja tunnelmaan palveluympäristössä. Palvelu pilkotaan alkutekijöihinsä ja haetaan siitä yksittäiset kosketuskohdat ja vuorovaikutussuhteet. Kosketuskohdat ilmenevät ihminen-ihminen-, ihminen-kone- ja kone-kone-suhteissa. Ne ilmenevät myös epäsuorasti kolmansien osapuolien kanssa, joita voivat olla toisten asiakkaiden näkemykset tai painetun tai online -median julkaisut. (Stickdorn ja Schneider 2011, 40, 41.)

#### 5.2.3 Paastokurssien prototyypit

Paastokursseista on tehty kaksi prototyyppiä eli koemallinnosta. Olen luonut kaksi eri tyyppistä paastokurssia: viikonlopun pituisen johdantokurssin ja 5 - 7 päivän mittaisen kurssin, joissa on otettu huomioon Kulttuurikeskus Sofian toiveita ja kyselytutkimuksessa haastateltujen intressejä.

Pidempään kurssiin on suunniteltu palvelupolku kontaktipisteineen. Siitä on tehty myös storyboard. Markkinointia varten on tehty esiteluonnos (liite 5), joka sisältää 3-päiväisen johdantokurssin ohjelman.

Paastotessa ihmiset voivat hankkia halutessaan erinäisiä tarvikkeita paastoon. Siksi Sofiassa tulisi olla myyntipiste, josta niitä on saatavissa. Tuotevalikoimaan kuuluisi kuumavesipullo, suoliuhuhtelupussi, kuivaharjausharja tai -kinnas, glaubersuola, happo-emäs-tasapainotabletit, ihoöljyjä ja luomukosmetiikkaa ja paastokirjallisuutta.

### **Johdantokurssi paastoon**

Hotellihuoneissa pitää olla kaksi litraa vettä päivässä, toinen hiilihapollista ja toinen hapotonta. Vedenkeitin tarvitaan teetä varten, ja eri yrttiteelaatuja. Paastoajat voivat näin ollen nauttia aamupalan huoneissaan.

Perjantaina saapumisaika Kulttuurikeskus Sofiaan alkaa klo 15.00.

Kello 16.00 - 16.30 aloitustilaisuus, paikkana henkilömäärään soveltuva tila

Tilaisuuden aluksi tarjotaan marjamehu-hiilihappovesi-cocktail sampanjalaseista. Aloitusta seuraa infotilaisuus, jossa toivotetaan osanottajat tervetulleiksi. Kerrotaan viikonlopun ohjelmasta ja jaetaan siitä tiedotte. Kerrotaan myös vaihtoehdosta: lauantaina voi osallistua joko paastoon tai kasvisruokailuun. Perjantai on kuitenkin yhteinen laskeutumispäivä kaikille osallistujille, lauantaina voi paastota tai olla paastoamatta ja sunnuntaina noustaan paastosta. Infotilaisuudessa kerrotaan laskupäivän tärkeydestä paastojakson aikana.

Tilaisuudessa jaetaan myös palautelomakkeet kuorineen ja kehoitetaan täyttämään ne paastokurssin edetessä ja palauttamaan ne hotellin vastaanottoon sunnuntaina. Palautteen voi halutessaan antaa nimettömänä. Ne antavat aineistoa paastokurssin kehittämiseksi.

Kello 16.30 - 17.30 paastoon laskeutumisen ateria

Paastoon laskeudutaan vähentämällä kaloreita ja siirtymällä kasvisruokailuun. Pidättäydytään nautintoaineista (kahvi, musta tee, alkoholi). Ruokana voi olla esimerkiksi keitettyä luonnonriisiä ja sipulista, kesäkurpitsasta, tomaatista, valkosipulista ja mausteista valmistettu kastike.

Kello 18.00 - 19.00 esitelmä aiheesta "Mitä paasto on?"

Siinä määritellään paaston käsite. Kerrotaan erilaisista paastoamistavoista. Määritetään paaston kesto ottaen huomioon erilaisia sairauksia potevat. Kerrotaan, että luonnossa eläimet "paastoavat". Luodaan katsaus paaston historiaan, viitaten muun muassa lääketieteen isään Hippokrateeseen ja filosofiin. Monet ylistivät paastoa, samoin uskonnot, kuten hindulaisuus, juutalaisuus ja

kristinusko. Paaston on todettu olevan holistinen, se vaikuttaa sekä fyysisesti että psyykkisesti ja hengellis-uskonnollisesti.

Kello 19.30 saunomista ja uintia

### Lauantai

Kello 8.30 - 9.25 ohjausta meditaatioon

Kello 9.30 - 9.55 venyttelyjumppa

Kello 10.00 - 10.25 voimistelua, selkärangan kiertoliikkeitä

Kello 10.30 - 12.00 käydään läpi paastoon kuuluvia käytäntöjä.

Aiheena ovat fysiologiset muutokset paastotessa, kuten ketoosi. Paastoa tukevat toimet.

Kello 12.00 - 13.00 lounas

Paastoajille tarjotaan vastapuristettua hedelmämehua, ja ei-paastoajille kasvisruokaa.

Kello 14.00 - 16.00 ohjattu tutustuminen Kallahden luontoon

Kävelyn nopeudesta ja lenkin pituudesta sovitaan henkilöiden kunnon mukaan.

Kello 16.15 - 17.15 paastodokumentti

Tiededokumentti: Paastoaminen (suom.). Le jeûne, une nouvelle thérapie? Ranska/Belgia/Kanada 2013

Kello 17.30 - 18.30 illallinen

Paastoajille on tarjolla kasvisliemi, ei-paastoajille lämmin kasvisateria. Taustalla elävää (piano)musiikkia: Bach, Vivaldi, Satie, Arvo Pärt...

Kello 19.00 - 20.00 paaston parantavat vaikutukset

Esitelmä koskee paaston käyttöä sairaudenhoidossa. Vaikutus yleisimpiin elintamosairauksiin, muun muassa diabetekseen ja stressiin. Henkinen ja fyysinen vireys. Käsitellään ekologisia kysymyksiä, muun muassa lääkkeitä käyttävien päätymistä luontoon ja ajautumista ravintoaineisiin. Aiheena on myös ruokavalion muutos, johon paastolla on taipumus ohjata luontaisesti.

Kello 20.00 saunomista ja uintia

### Sunnuntai

Kello 8.00 - 8.30 aamiainen

Paastoajille omena.

Kello 8.30 - 8.55 meditaatio

Kello 9.00 - 9.25 venyttelyjumppaa

Kello 9.30 - 11.00 ohjattu kävelykierros, autolla Vuosaaren Uutelaan

Kello 11.30 - 12.30 lounas

Tarjotaan nousupäivän lounas, esimerkiksi peruna-purjokeitto.

Kello 12.30 - 13.30 esitelmä "Mitä paaston jälkeen?"

Ohjataan nousupäivä ja selvitetään oikea ateriointi paaston jälkeen. Osallistujille mahdollisuus esittää kommentteja ja keskustella aiheesta.

Kello 13.30 Näkemiin!

### **Viikon kurssi**

Tämä paastokurssi käy yhteen kaikkien Sofiassa järjestettävien kurssien kanssa (liite 6, liite 1 Kulttuurikeskus Sofia kevät 2017). Osallistuja voi siis, kiinnostuksensa mukaan, valita paastokurssin aktiviteetiksi esimerkiksi hiljaisuuden retriitin tai taidekurssin. On mahdollista myös jättää osallistumatta aktiviteetteihin ja käyttää aikaa haluamallaan tavalla.

Liikunnalliset aktiviteetit ja paastoa koskevat luennot ja muu informaatio kuuluvat paastokurssin sisältöön. Siihen kuuluu myös paastoon opastaminen käytännössä, sillä paastohan ei ole pelkästään syömisen lopettamista. Jaetaan osanottajille glaubersuolapakkaukset ja selvitetään suolan käyttö. Sairaanhoitaja, joka esittäytyy tervetuliaistilaisuudessa, mittaa aamuisin verenpaineen ja punnitsee osallistujan. Happo-emäs-tasapainoa varten sairaanhoitaja antaa tabletteja. Samassa yhteydessä on tilaisuus keskustella terveyteen ja paastoon liittyvistä kysymyksistä. Paastoajilla voi esiintyä erilaisia oireita, erityisesti paaston alussa. Sairaanhoitajalla on oma työhuone, jossa hän ottaa vastaan osallistujat. Vastaanottoajaksi sovitaan esimerkiksi 7.30 - 9.00. Suolihuuhtelu annetaan joka toinen päivä lähtökohtaisesti sairaanhoitajan toimesta, mutta haluttaessa tehdä huuhtelu itse, voi pussin ostaa Sofian myymälästä. Paaston käytäntöön kuuluu päivittäinen kuumavesipullo-hoito, jossa pullo asetetaan vatsalle maksan kohdalle, kostean pyykeen päälle. Sofian on varauduttava siihen, että kaikille riittää kuumavesipulloja. Kuumavesipullo-hoito kestää 45 minuuttia, ja se suoritetaan lounaan jälkeen. Tervetuliaistilaisuuden loppuksi jaetaan palautelomakkeet.

Päivittäiseen paaston ohjelmaan kuuluu sauna, uiminen, ulkoilu, voimistelu ja haluttaessa hieronta.

Osallisuuden kokemus on ihmisten hyvinvoinnille tärkeä asia. Paastokurssien kannalta olisi hyvä, jos löytyisi henkilöitä, jotka omasta tahdostaan ovat kiinnostuneita erilaisiin vapaaehtoistoimiin. Mahdollisuuksia olisivat esimerkiksi kurssilaisten ulkoilun ohjaaminen tai pianon soitto. Ilahduttavana eleenä voisi olla luonnonkukkakimppu hotellihuoneissa.

Viikon paastokurssi on tarkoitettu yhdistetyksi johonkin muuhun Sofiassa tarjottavaan kurssiin. Esimerkki kurssiohjelmasta on liitteessä 6.

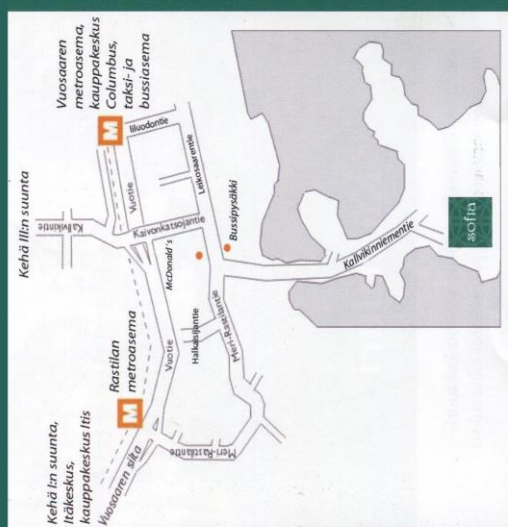
#### 5.2.4 Esiteluonnos

Palveluista viestiminen on yksi asiakasymmärryksen kulminaatiokohta: asiakkaalle kerrotaan palvelusta. Kommunikaation määrä asiakkaan kanssa usein lisää luottamusta ja palvelun käyttöä. (Mertanen 2012, 64.)

Motiiveja paastopalvelun käyttöön, kuten nähtiin haastattelun perusteella, voivat olla irtautuminen arkiympäristöstä, jolla tavoitellaan rauhaa tai vakinaisesta ympäristöstä poikkeavia aktiviteetteja. Voidaan harjoittaa itsetutkiskelua pyrkien itsensä tai uuden näkökulman löytämiseen. Joku voi pyrkiä stressin hallintaan ja luovaan aktiivisuuteen. Motiivina voi olla myös tutustuminen uusiin ihmisiin tai yleissivistyksen laajentaminen. (Suontausta ja Tyni 2005, 103 - 106.)

Esiteluonnos on paastokurssin markkinointiin liittyvä malli. Siinä on esitelty paaston johdantokurssin ohjelma. Esite sisältää myös yleisinformaatiota Kulttuurikeskus Sofiasta.





Sofia sijaitsee vajaan puolen tunnin matkan päässä Helsingin keskustasta.

Sofiaan pääsee helposti:

- Metrolla Vuosaaren ja arkisin tunneittain bussilla 816 ulko-ovelle saakka
- Bussi 560 Vuosaaresta tai Rastilasta Kallvikinnientien alkuun, josta on n. 1,2 km kävelymatkaa Sofiaan.

Palvelut ja etäisyydet:

- Rastilan metroasema: 2,1 km
- Vuosaaren metroasema: 2,5 km
- Kauppakeskus Columbus: 2,5 km
- Urheilukeskus: 2,7 km



Sofia on ortodoksisessa hengessä toimiva kulttuurikeskus ja ihmisten kohtaamispaikka. Ekumeeninen vuorovaikutus on meille keskeistä.

Painopisteinä ovat henkinen kasvu, ekologia ja yhteisöllisyys. Niinpä elämäntapomukselliset kysymykset ja taiteen eri muodot ovat tärkeitä.

Sofia on myös kokoushotelli. Järjestöt, yritykset, kunnat sekä muut yhteisöt ja yksittäiset matkailijat ovat tervetulleita. Järjestämme tilaisuuksia myös sukuseuroille ja perhejuhliin. Tarjoamme rentouttavan vaihtoehdon majoittua lähellä Helsingin keskustaa, mutta luonnossa keskellä kansallismaisemaa.

[reception@sofia.fi](mailto:reception@sofia.fi)

010 277 900

Kulttuurikeskus Sofia  
Kallvikinnientie 35, 00980 Helsinki

[www.sofia.fi](http://www.sofia.fi)

## Johdantokurssi paastoon

20.- 22.4.2018

sofia

Kulttuurikeskus  
Kokoushotelli



## Perjantai

Klo 15.00 Saapumisaika Kulttuurikeskus Sofiaan alkaa  
 Klo 16.00 - 16.30 Aloitustilaisuus vastaanoton aulassa  
 Klo 16.30 - 17.30 Paastoon laskeutumisen ateria  
 Klo 18.00 - 19.00 Esitelmä aiheesta "Mitä paasto on?"  
 Klo 19.30 - 22.00 Saunomista ja uintia

## Lauantai

Klo 8.30 - 9.25 Ohjausta meditaatioon  
 Klo 9.30 - 9.55 Venyttelyjumppa  
 Klo 10.00 -10.25 Voimistelua, selkärangan kiertoliikkeitä  
 Klo 10.30 -12.00 Käydään läpi paastoon kuuluvia käytäntöjä.  
 Aiheena fysiologiset muutokset paastotessa.  
 Paastoa tukevat toimet.  
 Klo 12.00 - 13.00 Lounas, paastoaajille ja ei-paastoaajille erikseen.  
 Klo 14.00 - 16.00 Ohjattu tutustuminen Kallahden luontoon  
 Klo 16.15 - 17.15 Tiededokumentti: Paastoaminen (suom.).  
 Le jeûne, une nouvelle thérapie? Ranska/Belgia/Kanada 2013  
 Klo 17.30 - 18.30 Illallinen  
 Klo 19.00 - 20.00 Paaston parantavat vaikutukset  
 Klo 20.00 - 22.00 Saunomista ja uintia

## Sunnuntai

Klo 8.00 Aamiainen  
 Klo 8.30 - 8.30 Meditaatio  
 Klo 9.00 - 9.25 Venyttelyjumppaa  
 Klo 9.30 - 11.00 Ohjattu kävelykiertros Vuosaaren  
 Utelassa  
 Klo 11.30 - 12.30 Nousupäivän lounas  
 Klo 12.30 - 13.30 Esitelmä "Mitä paaston jälkeen?"  
 Paastoa koskevia kysymyksiä ja vastauksia.  
 Klo 13.30 Näkemiini!

## 6 ARVIOINTI

Paastokurssin potentiaalisille asiakkaille lähetettiin kysely sähköpostitse. Haastatteluun valikoitui henkilöitä, joilla oli yhtä lukuun ottamatta ennestään kokemusta paastosta - hankin on nyt kokeillut muutaman päivän paastoa. Henkilöotanta oli naisvoittoinen ja ikäjakaumaltaan se edusti varttuneempaa väkeä. Kaikki henkilöt olivat paastonneet itse kotioiloissa ilman ohjausta. Tämä viittaa siihen, että yhdessä suoritettuna tällainen aktiviteetti on vierasta, suomalaisessa kulttuurissa. Toisaalta, tämän alan tarjonta Suomessa on varsin niukkaa, eikä sitä aktiivisesti markkinoida julkisuudessa. Validiteetin kannalta haastatteluun valitun kohderyhmän, paastoamisesta kiinnostuneiden vastaukset toivat tavoitteeksi asetettua tietoa palvelumuotoiluprojektin tarpeisiin. Mikäli haastateltavat olisivat edustaneet toista ikäluokkaa tai olleet valtaosaltaan miehiä, tulos olisi voinut olla toisenlainen. Tulokset kuitenkin antavat suuntaa siihen, millaista kurssia potentiaaliset asiakkaat haluavat, ja mitkä asiat heitä kiinnostavat.

Sofian kulttuuritoimen esimies totesi 17.5.2017, että hänestä paastokurssit sopisivat Sofian tarjontaan todella hyvin, kahdesta syystä: ensiksikin siksi, että paasto kuuluu niin keskeisesti ortodoksiseen perinteeseen, ja toiseksi siksi, että Sofian seminaarien yksinä painopisteinä ovat sekä ekologisuus että henkinen ja hengellinen kasvu ja hyvinvointi. Lisäksi Sofia on muuttamassa ravintolan tarjontaa koko ajan kasvispainotteisemmaksi. Hän sanoi: "Paastokurssit soveltuvat tähän tematiikkaan erinomaisesti." Myös hänen antamansa haastattelu tuki paastokurssin konseptin suunnittelua ja antoi raameja tälle hankkeelle. Hänen näkemyksensä mukaan Kulttuurikeskus Sofian palvelutarjonta sopii hyvin yhteen paastokurssien kanssa. Tutustuminen Sofian palvelutarjontaan, fasilitetteihin ja ympäristöön vahvisti omaa näkemystäni Kulttuurikeskuksen soveltuvuudesta paastokurssin konseptiin.

Tutustumiskäynti Immanuel Krankenhaus -sairaalassa (<http://berlin.immanuel.de/home/>) Saksassa laajensi käsitystäni paaston käyttämisestä myös hoitomenetelmänä, sillä kyseessä olevassa sairaalassa se oli virallisesti hyväksytty ja julkisen sektorin tukema hoitomuoto. Edelleen Saksassa saamani kokemus Buchinger-Wilhelmi -klinikan ja viiden tähden hotellin (<https://www.buchinger-wilhelmi.com/>) tarjoamista hoidoista antoi tietoa ja näkemystä korkean tason ammattitaidolla hoidetusta, holistisesta hyvinvointipalvelusta, johon paasto kuului olennaisena osana. Nämä Saksassa saadut kokemukset rohkaisivat omaa ajatteluani siitä, että aina ei tarvitse käyttää lääkkeitä parantuaakseen. Osallistuva havainnointi antoi aineistoa ja suunnitteluideoita paastokonseptiin ja sen kehittämiseen palvelumuotoilun keinoin. Kiinnitin huomiota erityisesti palveluiden monimuotoisuuteen ja toimivuuteen ja keskustelin muiden asiakkaiden kanssa heidän kokemuksistaan. Kirjoitin päiväkirjaani myös omista kokemuksistani, tuntemuksistani ja unistani. Joku toinen olisi voinut kiinnittää huomiota eri asioihin, sillä "ei siis ole olemassa objektiivisia havaintoja, sillä esimerkiksi käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin." (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.)

Paastokirjallisuuden lukemisesta oli pätevää apua kehittämistyön taustana. Kirjallisuus tarjosi myös käytännöllisiä paastoon liittyviä toimia konseptin suunnitteluun. Tarjolla oli eri tyyppisiä paastomuotoja, joista valitsin tohtorien Buchinger - Lützner mukaisen paastomuodon, josta minulla on myös henkilökohtaista kokemusta.

Suomessa tarjolla olevat paastokurssit antoivat vertailukohteen, jotta voitiin muodostaa oma konsepti paastokurssista ja ryhtyä suunnittelemaan sitä palvelumuotoilun keinoin.

Reliaabeli tutkimus on tehty siten, että se alkuperäisen tutkimuksen edellytyksin toistettuna antaa saman tuloksen. Puolistrukturoitujen kysymysten asettelussa pyrittiin yksiselitteisyyteen ja ymmärrettävyyteen. Vastauksista oli nähtävissä, että kysymykset oli ymmärretty lähes poikkeuksetta samalla tavalla. Yksi poikkeama oli paastoamisen motiiveja tiedusteleavassa kohdassa, joka koski elämäntavan muutosta. Se oli ymmärretty muunakin kuin ravitsemukseen liittyvänä muutoksena, vaikka tutkimuksen tekijä oli ajatellut kysymyksen liittyvän ruokavalioon. Tarkensin tätä kysymystä ihmisiltä, jotka olivat vastanneet "elämäntavan muutos", mutta eivät olleet kirjoittaneet, millä tavalla he halusivat elämänsä muuttuvan.

Noin 5000 ihmistä ympäri maailmaa käy vuosittain paastoamassa Buchinger-Wilhelmi -klinikalla. Klinikka on kolmannessa polvessa Buchingerin suvun omistuksessa. Francoise Wilhelmi de Toledon, Buchinger Wilhelmin johtajan ja lääkärin mukaan ihmiset tulevat sinne karkeasti ottaen kolmesta eri syystä: metabolisista syistä, kroonisten tulehdusten vuoksi ja liventääkseen stressiään (12.10.2015). Paastohoidoilla on näin ollen jatkuvuutta, ja se on erityisesti Saksassa saavuttanut pysyvää kannatusta hoitomuotona.

Kulttuurikeskus Sofia on sopiva paikka paastokurssin järjestämiseen jo luonnonläheisen ympäristönsä puolesta: se sijaitsee hienolla paikalla meren äärellä ja luonnonsuojelualueen lähellä. Kallahti kuuluu Natura 2000 -alueisiin. Sofia on keskikokoinen hotelli, joka tarjoaa runsaasti kulttuuripalveluja, joita voidaan sovittaa paastokurssin ohjelmaan. Sen fasilitetteihin kuuluu erilaisia toimintatiloja. Hotellin keittiö on suuntautunut kasvispainotteiseen ruokatarjoiluun. Kallahti on osa Vuosaarta, joka aktiivisena kaupunginosana tarjoaa erilaisia palveluja, kuten kirjasto/kulttuuritalo, urheilutalo ja Uutelan ulkoilupuisto.

## 7 POHDINTA

Kun tuotanto on kehittynyt tavaratuotannosta kohti palvelutuotantoa, on tapa millä palveluja kehitetään, noussut yhä tärkeämmäksi teemaksi. Kuvaan on tullut mukaan palvelumuotoilu 2000-luvun taitteessa. Palvelumuotoilu kehittyi muun vuorovaikutteisuutta tutkivien tieteenalojen vanavedessä, joista se sittemmin itsenäistyi. Palvelumuotoilun kehityksessä näyttää olevan kaksi vaihetta, ensimmäiseksi sen suuntautuminen varsinaisen design-kentän ulkopuolelle, kuten markkinointiin, johtajuuteen ja insinööritieteisiin. Toiseksi, palvelumuotoilu on kehittänyt omaa käsitteistöään ja haastanut muista tieteenaloista perimiään menetelmiä. Pyrkimyksestä tuottaa perustutkimusta palvelumuotoiluun läheisesti liittyvistä tiedon alueista, on kohteeksi noussut liikkeen johto, esimerkiksi palvelun johtamisen tai palvelun markkinoinnin alalta. (Stickdorn ja Schneider, 2011, 308, 309, 311.)

Teollistuneessa maailmassa lisääntynyt yksilön autonomia ja itsensä määrittely vaikuttaa talouteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen, esimerkiksi markkinointiin ja kulutukseen ja näiden luomaan arvomaailmaan. Ihminen tarkkailee sen paineessa omaa kehoaan ja käyttäytymistään. Sitä vahvistaa myös sosiaalinen media, joka on myös vaikuttanut uusien palvelujen syntyyn ja kansainvälistänyt niitä. Ihmiset hakevat tuekseen erilaisia palveluja. Teollistuneessa maailmassa kulutuskulttuurin tuoma hyöty sisältää varjopuolensa, kuten tutkimukset monelta eri tieteen alalta ovat esittäneet, ja jotka ovat usein kadunmiehen nähtävissä. Erilaiset elintasosairaudet ja stressi koettelevat korkeaan kulutustasoon tottunutta osaa maailmassa ja aiheuttavat ihmisille päänsäryä siinä ristiriitaisessa tilanteessa, jossa yksilöltä odotetaan dynaamisuutta ja terveyttä. Medikalisoiva lääketiede on tuonut omia ratkaisujaan näihin ongelmiin, mutta sekään ei ole sujunut ongelmitta: lääkkeillä on myös negatiivisia sivuvaikutuksia, jotka ulottuvat ihmisiin, eläimiin ja ympäristöön. Tähän tilanteeseen sopisi esimerkiksi paastohoito ennaltaehkäisevänä ja lääkkeettömänä terveydenhoitona, joka ottaa huomioon myös psyykkisen puolen. Paastoaminen on ekologisesti kestävä ja taloudellista. Koska palvelumuotoilu korostaa asiakaskeskeisyyttä ja empaattisuutta, se sopii hyvin esimerkiksi paastokurssin kehittämismenetelmäksi. Palvelumuotoilu sisältää suuren joukon työmenetelmiä konseptien toteuttamiseksi. Niille on ominaista havainnolliseksi tekeminen ja kommunikatiivisuuden painottaminen, jotta prosessin kaikilla sidosryhmillä asiakkaista suunnittelijoihin ynnä muihin asiantuntijoihin olisi käsitys suunnitelmasta. Asiakastutkimuksilla ja yhteistyöpalavereilla saadaan lisäksi selville, mihin suuntaan projektia tulisi kehittää.

Paastokurssi on palvelumuotoilun tuote, joka voitaisiin tuotteistaa siten, että se soveltuisi muuallakin kuin Kulttuurikeskus Sofiassa käytettäväksi. Palvelupolun kontaktipisteitä voitaisiin muotoilla erilaisissa ympäristöissä toimiviksi ja erilaisille kohderyhmille sopiviksi. Kulttuurikeskus Sofia muodostaa erityistapauksen siinä mielessä, että sillä on valmis tarjonta erilaisiin aktiviteetteihin, jotka soveltuvat myös paastokurssin käyttöön. Tämä ei välttämättä olisi tilanne siirryttäessä muihin ympäristöihin; erilaiset aktiviteetit olisi hankittava itse. Niiden hankkiminen ja kehittäminen valmiiksi tuotteiksi olisi oma työvaiheensa. Aktiviteettien tuottaminen ja ammattitaitoisen henkilökunnan palkkaaminen tuottaa luonnollisesti kustannuksia, jolloin joudutaan pohtimaan, millä hinnalla tällaiset kurssit olisivat myytävissä. Paastokurssi voitaisiin tuotteistaa teemoittamalla se erilaisille

kuluttajaryhmille sisällön puolesta. Asiakasryhmät voisivat edustaa eri aiheista kiinnostuneita, esimerkiksi taiteista, hiljaisuuden retriitistä tai mielen harjoituksista. Kursseja voisi olla myös eri ikäryhmille vastaamaan kurssilaisten arvoja, esimerkiksi nuorten paastokurssi. Joidenkin mielestä on outoa, että joutuu vielä maksamaan siitä, että kieltäytyy ruuan nauttimisesta. Kulttuurikeskus Sofian kulttuuriasiain esimiehen havaintojen mukaan paastokursseilla on markkinarako.

Tuotteen menestyessä rakentuu sen ympärille usein tuoteperhe. Se laajentaa tuotteen sovellutusalaan, luo uusia palvelumuotoja ja pyrkii tavoittamaan uusia käyttäjäryhmiä. Palveluihin on yhdistettävissä tavaroita, ja niihin puolestaan liitettävissä palveluja. Tarjooma vastaa ihmisten tarpeisiin paremmin kuin palvelu tai tavara yksin ja täyttää paremmin arvolupauksen. (Hyysalo 2009, 59; Tuulaniemi 2016, 18, 41.)

Arvolupaus tarjoaa asiakkaalle kuvauksen tarjooman sisällöstä, sen tuottamasta hyödyistä ja siitä, miksi asiakkaan tulisi olla kiinnostunut tuotteesta. Ne lupaavat asiakkaalle jotakin ennalta, palvelun aikana ja jälkikäteen. Ne voivat myös estää asiakasta tekemästä kielteisiä asioita. Arvolupaukset kohdistuvat muutamiin tekijöihin. Voiko tuote tai palvelu saada asiakas voimaan paremmin, tuottaa ajan, rahan tai vaivan säästöjä? Voiko se tuottaa uusia ratkaisuja, parempaa suorituskkyä tai laatua? Voiko se helpottaa asiakkaan kohtaamia ongelmia tai torjua negatiivisia sosiaalisia seurauksia (kasvojen, statuksen, luottamuksen tai vallan menetystä) ja eliminoida riskejä, esimerkiksi taloudessa, tekniikassa, sosiaalisessa elämässä tai asioiden epäonnistuuessa? Voiko se eliminoida asiakkaan tekemiä virheitä, auttamalla heitä tekemään ratkaisut oikein? (Osterwalder, Pigneur, Bernarda ja Smith, Alan 2014, 31.)

Koska Suomessa paastokurssien tarjonta on niukkaa, ja Uudenmaan alueella sitä ei ole ollenkaan, tarjoaisivat Kulttuurikeskus Sofian paastokurssit mahdollisuuden kokeilla ja kehittää edelleen paastoamista Suomessa. Suomesta varmasti löytyy asiakassegmentti, joka on kiinnostunut tämän tyyppisestä palvelusta.

Paastokurssilla olisi mahdollisuus laajeta myös lääketieteellisesti perusteltuun suuntaan, mikäli Suomessa olisi luonnonlääketieteestä kiinnostuneita lääkäreitä. Saksassa voi myös suomalainen lääkäri erikoistua luonnonlääketieteeseen (Naturheilkunde), joka kestää 3 - 4 vuotta. Lääkäreille on myös jatkokoulutusta muun muassa terapeuttisen paaston ohjaamiseen, katso esimerkiksi Ärztgesellschaft Heilfasten & Ernährung e.V., Fastentherapie und Ernährungsmedizin, <http://aerztegesellschaft-heilfasten.de/> tai Deutsche Fastenakademie <http://www.fastenakademie.de/>. Samoin on mahdollisuuksia kouluttautua paasto-ohjaajaksi myös ilman hoitoalan peruskoulutusta. Saksassa voi kouluttautua paaston ohjaajaksi monessa paikassa, esimerkiksi Frankfurt am Mainissa, <https://www.akademie-gesundes-leben.de/>.

Palvelumuotoiluun tutustuminen on ollut mielenkiintoinen ja paljon pohdintaa aiheuttanut prosessi. Kun aloin kehittää paastokurssia palvelumuotoilun keinoin, olin varsin alkuvaiheessa sen prosessiin ja käsitteistöön tutustumisessa. Työsuunnitelma on täydentynyt aiheeseen liittyvän tiedon lisääntyessä, ja auttanut ymmärtämään palvelumuotoilun merkitystä. Se on opettanut tarkkailemaan

palvelujen toimivuutta myös käytännön elämässä ja huomaamaan tarkemmin niissä hyviä ja huonoja puolia. Paastopalveluun haastateltavien tarpeet ja toiveet toivat esiin sen, miten erilaisista näkökulmista käsin voidaan lähestyä samaa asiaa. Jos olisi ollut enemmän aikaa, olisin täydentänyt kurssin kehittämistä yhteissuunnittelulla haastateltujen kanssa. Tällainen yhteissuunnitteluhan on palvelumuotoilun keskeisiä työvaiheita. Olen tosin ollut yhteydessä muutamiin haastateltuihin ja kysynyt heidän mielipiteitään kurssiin liittyvistä seikoista. On ollut avartavaa ja rohkaisevaa omalle ajattelulle saada taustatietoa ja tutustua eri paikkoihin tämän prosessin tiimoilta, kuten Buchinger-Wilhelmi -klinikkaan ja Immanuel Krankenhaus -sairaalan Naturheilkunde -osastoon. Olen iloinen, että Kulttuurikeskus Sofia lähti yhteistyöhön kanssani ja toivon, että tämä työ hyödyttää Sofiaa.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AALTONEN, Riitta ja GERLIN, Riitta 1996. Paasto kirja. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.

ALLEVENTS.IN [Viitattu 2017-03-12.] Saatavissa <https://allevents.in/tampere/pehme%C3%A4-paasto-kurssi/180142032484404#>

AVELIN, Jorma

2017. Ilmakuva, kuvankäsittely.

2017. Palvelumuotoilun prosessi. Piirros.

2017. Asiantuntijuus ja muotoiluajattelu, mukaeltu, Ryttilähti 2014. Piirros.

2017. Palvelukeskeinen organisaatorakenne, mukaeltu, Grönroos 2001. Piirros.

2017. Liiketoimintamallin paikka yrityksessä, mukaeltu, Ostwalder ym. 2005. Piirros.

2017. Elämyskolmio, Tarssanen & Kylänen, 2007. Piirros.

2017. Palvelupolku. Piirros.

2017. Muotoilun kohteet ja niiden alakohdat, mukaeltu, Pitkänen, 2012. Piirros.

2017. Esitteen grafiikka ja kuvankäsittely. Yleinen tiedote-osuus: Kulttuurikeskus Sofia. Kuvat

Avelin Jorma, Kröger Annamajja ja Kulttuurikeskus Sofia.

2017. Storyboard. Kuvankäsittely Avelin, Jorma. Kuvat Avelin, Jorma, Kröger, Annamajja ja Kulttuurikeskus Sofia.

BATANGA.COM Kuva. [Viitattu 3.8.2016]. Saatavissa

<http://www.batanga.com/curiosidades/2008/01/11/las-personas-con-ojos-azules-derivan-de-un-unico-ancestro>

BLOMKVIST, Johan 2013. Conceptualisations of Service Prototyping: Service Sketches,

Walkthroughs and Live Service Prototypes. Teoksessa Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods. 2nd Revised Edition. Vantaa: Hansa Book.

BROZINSKI, Jenny-Maria, KRONBERG, Leif ja MANNIO, Jaakko 2012. Mihin lääkeaineet päätyvät ympäristössä? Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2012: 128(13):1376 – 80

BUCHINGER-WILHELM.COM. Kuva. [Viitattu 2.8.2016.] Saatavissa <https://www.buchinger-wilhelmi.com/content/en/dr-otto-buchinger>

DUODECIM Terveyskirjasto. [Viitattu 2017-02-05.] Saatavissa:

[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=skr00057](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=skr00057)

ELINTARVIEKTURVALLISUUSVIRASTO. [Viitattu 2017-23-08]. Saatavissa

<https://www.evira.fi/elaimet/elainten-terveys-ja-elaintaudit/laakitseminen/antibioottiresistenssin-seuranta/>

E-THESIS.fi Helsingin yliopiston e-thesis -palvelu. [Viitattu 2017-03-05]. Saatavissa

<http://ethesis.helsinki.fi/>

FLUID PERSONAS. Kuva. [Viitattu 2.8.2016.] Saatavissa

<https://wiki.fluidproject.org/display/fluid/Fluid+Personas>

FOND, Guillaume, MACGREGOR, Alexandra, LEBOYER, Marion ja MICHALSEN, Andreas 2013. Fasting in mood disorders: neurobiology and effectiveness. A review of the literature. *Psychiatry Research* 209 (2013), 253 - 258

FRANKBERG-LAKKALA, Helena 1996. Terveyttä ja hyvää oloa paastolla. *Acta universitatis Tampereensis ser A vol 479*. Väitöskirja. Tampere: Gummerus Kirjapaino Oy.

FREEMAN, Kenneth W., NOLEN, George, TYSON, John, LEWIS, Kenneth D. ja GREIFELD, Robert 2004. How CEOs Manage Growth Agendas. Teoksessa *Harvard Business Review on Top-line Growth* 2005. Harvard Business School Publishing Corporation. USA.

GARTNER.COM. Kuva. [Viitattu 5.8.2016.] Saatavissa  
<http://www.gartner.com/smarterwithgartner/whats-in-a-name-creating-personas-for-digital-marketing/>

GRÖNROOS, Christian 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Englanninkielisestä teoksesta suomentanut Maarit Tillman. Porvoo: WS Bookwell Oy.

HAAHTELA Tari, HANSKI Ilkka, VON HERTZEN Leena, JOUSILAHTI Pekka, LAATIKAINEN Tiina, MÄKELÄ Mika, PUSKA Pekka, REIJULA Kari, SAARINEN Kimmo, VARTIAINEN Erkki, VASANKARI Tuula ja VIRTANEN Suvi 2017. Luontoaskel tarttumattomien tulehdustautien torjumiseksi 2017;133(1):19-26

HALLDORF, Peter 2006. Näin avautuu paasto. (Ruotsinkielisestä alkuteoksesta suomentanut Mirja Sevón.) Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HALLENBERG, Helena 2005. Miten elää muslimina. Julkaisussa: PALVA, Heikki ja PERHO, Irmeli (toim.) *Islamilainen kulttuuri*. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Otava.

HAMEL, Gary ja GETZ, Gary 2005. Funding Growth in an Age of Austerity. Teoksessa *Harvard Business Review on Top-line Growth* 2005. Harvard Business School Publishing Corporation. USA.

HELSINGIN JUUTALAINEN SEURAKUNTA. [Viitattu 2017-02-12.] Saatavissa:  
[http://jchelsinki.fi/fi/juutalainen\\_vuosi\\_ja\\_juhlapyhat](http://jchelsinki.fi/fi/juutalainen_vuosi_ja_juhlapyhat)

HEMP, Paul 2005. A Time of Growth. An Interview with Amgen CEO Kevin Sharer. Teoksessa *Harvard Business Review on Top-line Growth* 2005. Harvard Business School Publishing Corporation. USA.

HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.



HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy  
 HYYSALO, Sampsa 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

IDEO. [Viitattu 2017-02-03.] Saatavissa <https://www.ideo.com/eu>

IMMANUEL KRANKENHAUS [Viitattu 2017-08-29] Saatavissa <http://berlin.immanuel.de/home/>

IMMANUEL KRANKENHAUS -ESITE. [Viitattu 2016-10-09.] Saatavissa:  
[http://naturheilkunde.immanuel.de/fileadmin/user\\_upload/global/flyer/2015-09\\_naturheilkunde\\_berlin\\_Flyer\\_Abteilung\\_Naturheilkunde.pdf](http://naturheilkunde.immanuel.de/fileadmin/user_upload/global/flyer/2015-09_naturheilkunde_berlin_Flyer_Abteilung_Naturheilkunde.pdf)

JOHANSSON, Lilly ja SPÅNGBERG, Alf 1981. Paasto- ja ravintoterapia erilaisten sairauksien hoidossa. Vaasa: Polyprint.

KALLIOMÄKI, Anne 2014. Tarinallistaminen. Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.

KIM, W. Chan ja MAUBORGNE, Renée 2004. Value Innovation. The Strategic Logic of High Growth. Teoksessa Harvard Business Review on Top-line Growth 2005. Harvard Business School Publishing Corporation. USA.

KIMULI, Michael 2011. Paaston voima. The power of fasting. (Englanninkielestä suomentanut Maija Harper.) Jyväskylä: Bookwell Oy.

KIRKON KALENTERI 2016. Toim. Terttu Etelämäki. Helsinki: Kirjapaja.

KORAANI. Arabian kielestä suomentanut Hämeen-Anttila, Jaakko 2010. Helsinki: Basan Books.

KRISTIANSSON, E., FICK, J., JANZON, A., GRABIC, R., RUTGERSSON, C., WEIJDEGÅRD, B., SÖDERSTRÖM, H., LARSSON D.G. 2011. Pyrosequencing of antibiotic-contaminated river sediments reveals high levels of resistance and gene transfer elements. San Francisco, CA, USA: PLoS One.

LE MAHO, Yvon 2013. Esitelmä: "Different forms of caloric restriction and seasonal fasting in the animal world." Kansainvälisessä kongressissa Eat, Fast and live longer! 29. - 30.6.2013. [Viitattu 2016-03-12.] Saatavissa: <http://fasten.tv/en/vortraege/le-maho>

LEMPAALANLUONTAISKYLPLYLA.FI [Viitattu 2017-03-12.] Saatavissa  
<http://www.lempaalanluontaiskylpyla.fi/index.php?content=0&lang=fi>

LINNAHOTELLI.FI [Viitattu 2017-03-12.] Saatavissa <https://www.linnahotelli.fi/fi/>

LOVELOCK, C. ja WIRTZ, J 2011. Services Marketing. People, Technology, Strategy. Pearson, Prentice Hall: New Jersey.

LÜTZNER, Hellmut 1980. Virkistävä paasto. Wie neugeboren durch Fasten. Abnehmen, entschlacken, entgiften. (Saksankielisestä alkuteoksesta suomentanut Paula Leistén.) 3. painos. Keuruu: Otava.

MERTANEN, Enni Palvelujen kehittämisestä asiakaslähtöiseen palvelujärjestelmien kehittämiseen. Teoksessa WAHLGRÈN, Asta ja KITUNEN, Anne (toim.) 2012. Kohti laadukasta palveluliiketoimintaosaamista. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

MIETTINEN, SATU (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

MIETTINEN, SATU, 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Julkaisussa MIETTINEN, Satu (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy.

MIETTINEN, Satu ja KOIVISTO, Mikko (eds.) 2009. Designing Services with Innovative Methods. Publication Series University of Art and Design Helsinki B 93. Kuopio Academy of Design. Taitemia Publication Series 33. Otava.

MOORE, Geoffrey A., 2004. Darwin and the Demon. Innovating within Established Enterprises. Teoksessa Harvard Business Review on Top-line Growth 2005. Harvard Business School Publishing Corporation. USA.

NEWSCRED.COM. Kuva. [Viitattu 2.8.2016.] Saatavissa <https://insights.newscred.com/buyer-personas-are-great-except-when-they-suck/>

ORT.FI [Viitattu 2017-03-12] Saatavissa <https://www.ort.fi/tapahtumat/paastokurssi-lammilla-10-123>

ORTODOKSI.NET [Viitattu 2017-02-12. ] Saatavissa: [http://www.ortodoksi.net/tietopankki/paasiainen/suuri\\_paasto.htm](http://www.ortodoksi.net/tietopankki/paasiainen/suuri_paasto.htm)

OSTERWALDER, Alexander, PIGNEUR, Yves, TUCCI, Christopher L. 2005. Clarifying Business Models: Origins, Present, and Future of the Concept. Communications of the Association for Information Systems. Vol. 16, Article 1.

OSTERWALDER, Alex, PIGNEUR, Yves, BERNARDA, Greg ja SMITH, Alan 2014. Value Proposition Design. Italy: TrentoS.r.l.

PAUNIO, Tiina 24.10.2016. [Sähköpostiviesti]

PITKÄNEN, Antti 2012. Design ROI Mitattavaa muotoilua. [Viitattu 2017-03-23.] Saatavissa:  
<https://issuu.com/anttipitkanen/docs/designroi-mitattavaamuotoilua>

PREDICTIVE PERSONAS. [Viitattu 2017-08-07.] Saatavissa:  
<https://www.invisionapp.com/blog/predictive-personas/>

PULKKINEN, Matti, RAJAHONKA, Mervi, SIURUAINEN, Riikka, TINNILÄ, Markku, WENDELIN, Robert  
 2005. Liiketoimintamallit arvionlujina - ketjut, pajat ja verkot. Helsinki: Kopioniitty Oy.

PYYKKÖNEN, Ritva 2012. Palveluajattelun kehittyminen - teoreettinen tarkastelu. Teoksessa  
 WAHLGRËN, Asta ja KITUNEN, Anne (toim.) 2012. Kohti laadukasta palveluliiketoimintaosaamista.  
 Jyväskylä. Suomen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

RAAMATTU. Suomen ev.lut. kirkon käyttöön ottama suomennos 1992. Mikkeli: Länsi-Savo Oy.  
 3 Mooseksen kirja  
 Matteuksen evankeliumi  
 Markuksen evankeliumi  
 Lukkaan evankeliumi

RAIVIO, Helka ja KARJALAINEN, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat!  
 Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.):  
 Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

RINCON ABSTRACTO. [Viitattu 2017-08-06.] Saatavissa  
<http://www.rinconabstracto.com/2011/12/heterocromia-en-las-personas-la-belleza.html>

RYTILÄHTI, Piia 2014. Muotoilun asiantuntijuus ja sen pitäminen pienissä yrityksissä - Case Lappi.  
 Julkaisussa MIETTINEN, SATU (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy.  
 SAARI, Juho (toim.) 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus.

SANESSE.CH [Viitattu 2017-03-12] Saatavissa <http://www.sanesse.ch/f/>

SATUJARVENPAA.FI [Viitattu 2017-03-12] Saatavissa <http://www.satujarvenpaa.net/index.php>

SETÄLÄ, Liisa 28.5.2017 Haastattelu. Kulttuurikeskus Sofian myyntipäällikkö.

SIRVIÖ, Timo 2016. Luentomateriaali. Palvelumuotoilun kesäkurssi. Savonia-ammattikorkeakoulu.

SJÖHOLM, Harri 2010. Dynaamisen ja innovatiivisen liiketoimintamallin suunnittelu. Keuruu: Otavan  
 Kirjapaino Oy.

SNELLMAN, Teo 1988. Parantava paasto. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.

SOFIA.FI [Viitattu 2017-02-24.] Saatavissa <http://sofia.fi/>

STEINIGER, J., SCHNEIDER, A., BERGMANN, S., BOSCHMANN, M. ja JANIETZ, K. 2009. Effects of fasting and endurance training on energy metabolism and physical fitness in obese patients. *Forsch Komplementmed* 2009;16:383-390.

STICKDORN, Marc ja SCHNEIDER, Jakob 2011. This is service design thinking. Basics - Tools - Cases., Hoboken, New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.

STORYBOARD. Kuvat: Avelin, Jorma, Kröger, Annamaija ja Kulttuurikeskus Sofia.

STUDIOYIN.COM [Viitattu 2017-03-12] Saatavissa <http://www.studioyin.com/>

SUONTAUSTA, Hannu ja TYNI, Markku 2005. Wellness-matkailu - hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Helsinki: Edita Prima Oy.

TARSSANEN, Sanna & KYLÄNEN, Mika 2007. Entä jos elämyksiä tuotetaan? Elämyskolmio-malli elämyksellisyys-tunnistamisessa, arvioinnissa ja vahvistamisessa. Teoksessa Karppinen, Seppo J.A. & Timo Latomaa (toim.) (2007) Seikkaillen elämyksiä. Seikkailukasvatuksen teoriaa ja sovelluksia. Lapin yliopisto-kustannus, Rovaniemi, 99-126.

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2011. Tautiluokitus ICD-10. Luokitukset, termistöt ja tilasto-ohjeet. Suomalainen 3. uudistettu painos Maailman terveysjärjestön (WHO) luokituksesta ICD-10. Mikkeli: StMichel Print. [Viitattu 2016-03-21.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80324/15c30d65-2b96-41d7-aca8-1a05aa8a0a19.pdf?sequence=1>

TERVEYDEN- JA HYVINVOINNIN LAITOS 2014. [Viitattu 2016-07-18.] Saatavissa <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/toimeentulo>

THE ANCHOR BIBLE DICTIONARY 1992. Toim. David Noel Freedman. Osa 2. New York, USA: Doubleday.

TILASTOKESKUS 2015. [Viitattu 2016-07-18.] Saatavissa [http://www.stat.fi/til/tjt/2013/04/tjt\\_2013\\_04\\_2015-05-25\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tjt/2013/04/tjt_2013_04_2015-05-25_tie_001_fi.html)

TUNKKARI - ESKELINEN, Minna. Ajatuksia pienten perheyrytysten strategisesta johtamisesta. Teoksessa WAHLGRÉN, Asta ja KITUNEN, Anne (toim.) 2012. Kohti laadukasta palveluliiketoimintaosaamista. Jyväskylä. Suomen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TUULANIEMI, Juha 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Talentum Pro. Helsinki.

USABILITY.COM [Viitattu 2017-02-03.] Saatavissa <https://www.usability.gov/>

VINICIUS GHISE. Digital strategist. [Viitattu 2017-08-07.] Saatavissa: <http://www.viniciusghise.com.br/blog/buyer-persona/>

VOGEL, Alfred. [Viitattu 2017-02-12.] Saatavissa: <http://www.vogel.fi/kuurit/Paasto/ketoosi.php>

VOLUSION BLOG. [Viitattu 2017-08-07.] Saatavissa <https://www.volusion.com/blog/creating-buyer-personas/>

VUOSAARI.FI. [Viitattu 2017-08-23.] Saatavissa <http://vuosaari.fi/tietoa-kaupunginosasta/vuodenkaupunginosa>

WILHELM DE TOLEDO, F., BUCHINGER, A., BURGGRABE, H., HÖLZ, G., KUHN, C., LISCHKA, E., LISCHKA, N., LÜTZNER, H., MAY, W., RITZMANN-WIDDERICH, M., STANGE, R., WESSEL, A., BOSCHMANN, M., PEPPER, E. JA MICHALSEN, A. 2013. Fasting Therapy - an Expert Panel Update of the 2002 Consensus Guidelines. *Forschende Komplementärmedizin / Research in Complementary Medicine*. Vol. 20, No. 6, 2013.

WILHELM DE TOLEDO, Françoise ja HOHLER, Hubert 2012. *Therapeutic Fasting: The Buchinger Amplus Method*. Stuttgart: Thieme.

WILHELM DE TOLEDO, Françoise, WILHELM, Raimund, ROHRER, Katharina, GREGORI, Marion ja Buchinger Wilhelmi medical team 2015. *Booklet 2015. Treatments and information* Überlingen am Bodensee. Fasting, Integrative Medicine, Inspiration.

YLE TEEMA 18.1.2014 Tiededokumentti: Paastoaminen. *Le jeûne, une nouvelle thérapie?* Ranska/Belgia/Kanada 2013

YLE UUTISSET, verkkosivut 2017. CHENG, Chia-Wei, VILLANI, Valentina, BUONO, Roberta, WEI, Min, KUMAR, Sanjeev, YILMAZ, Omer H., COHEN, Pinchas, SNEDDON, Julie B., PERIN, Laura ja LONGO, Valter D. 2017. Fasting-Mimicking Diet Promotes Ngn3-Driven  $\beta$ -Cell Regeneration to Reverse Diabetes. *Cell*. Volume 168, Issue 5, p775–788.e12, 23 February 2017.

YLEMMÄN AMK-TUTKINNON METODIFOORUMI. Observointiin perustuvan tutkimuksen suorittaminen. [Viitattu 2017-07-27.] Saatavissa

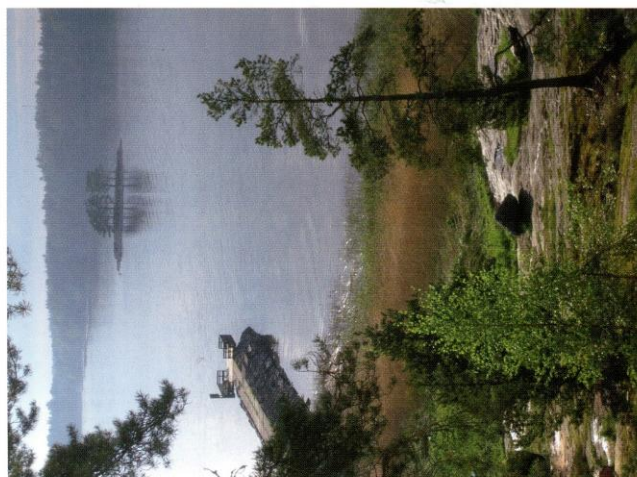
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289409557/1194290592851.html>

## LIITE 1. KULTTUURIKESKUS SOFIA, KEVÄT 2017



## Kulttuurikeskus Sofia

### kevät 2017



*Seminaareja, kursseja, retriittejä,  
taidenäyttelyitä ja paljon muuta*

Kallvikinniementie 35, 00980 Helsinki

**sofia.fi**

#### Sofia on myös kokoushotelli

Sofia toimii kokouskeskuksena järjestöille, firmoille ja julkiselle sektorille. Runsaasti kokoustiloja ryhmätyöhuoneista aina 220 hengen auditorioon. Hotellimajoitusta standardihuoneissa sekä huoneistosviiteissä, joissa merinäköä. Sofiassa on myös oma uima-allas ja saunoja.

#### Ravintola

Avara 220-paikkainen ravintola merinäköalalla tarjoaa maittavia ruokia. Sopii myös häiden, perhejuhlien ja merkkipäivien viettoon. Lisäksi aulakahvila, tunnelmallinen takkahuone ja retroklubi.

#### Pyhän Viisauden kappeli

Pyhän Viisauden kappelissa arkisin aamupalvelus klo 8.30 ja ehtoopalvelus klo 16.30. Lauantaisin liturgia klo 10.30. Lisäksi Sofiassa on pyhälle Maria Parilaiselle omistettu tsasouna eli rukoushuone.

#### Sofian taidegalleria

- Pysyvä kirkkotaidegalleria sekä vaihtuvia taidenäyttelyitä ympäri vuoden.
- Imre Makoveczin kirkot -valokuvanäyttely, 14.1.–28.2.
- Pauli Aalto-Setälän taidenäyttely, 5.3.–18.4.
- Eeva-Liisa Alasen pastellinäyttely, 23.4.–23.5.
- Liisa Tynkysen ikoninäyttely, 28.5.–29.8.
- Rosa Liksomien *Postmoderni ikameeninen ikonostaasi*, esillä toistaiseksi.

#### Kulttuurikurssit

Järjestämme säännöllisesti kulttuurikursseja. Sopivat myös ikonimaalareille. Tiedustelut: Kulttuuriammattari Raimo Snellman, p. 0400-408 780 tai [raimo@kulttuurikeskussofia.fi](mailto:raimo@kulttuurikeskussofia.fi)

#### Hierontaa

Kokenut neppiläinen hieroja Damu Joshi. Aikoa voi varata Sofian vastaanotosta.

#### Joogaopetusta

Kahden tunnin maksuton jooga joka toinen lauantai parillisina viikkoina klo 10–12. Vetäjänä Damu Joshi. Opetus tapahtuu englanniksi.

**Ilmoittautumiset tapahtumiin: [reception@sofia.fi](mailto:reception@sofia.fi) tai puh. 010-277 900**

**Lisätiedot: [sofia.fi](http://sofia.fi)**

**Some:** [f](https://www.facebook.com/kulttuurikeskussofia) kulttuurikeskussofia [i](https://www.instagram.com/kulttuurikeskussofia) kulttuurikeskussofia [t](https://twitter.com/kulttuuri_sofia) kulttuuri\_sofia

Kurssien yhteydessä majoitus aamiaisella 40€/hlö/vrk/2hh tai 60€/vrk/1hh. Seminaaripäivinä Sofian ravintolassa voi nauttia lounasta myös viikonloppuisin. Pidätämme oikeuden ohjelmamuutoksiin.

- Sofian yhteydessä toimii Kulttuurikeskus Sofian ystävät ry. Sen jäseneksi liittymällä saat etuja ja säännöllisesti tietoa Sofiasta.
- Mahdollisuus ostaa viikkolomaosake hiljentyä- ja lomatarjoitukseen.
- Sofiassa on ympäri vuoden erinomaisia hiljentyä- ja lomailumahdollisuuksia meren rannalla pääkaupunkiseudulla.
- Sofiaan voi tulla talkootöihin.
- Yhteydenotot (ystävähdistys, talkootyö, lomaosakkeet): [kulttuuri@sofia.fi](mailto:kulttuuri@sofia.fi) tai p. 010-277 9810.

Sofiaan on Helsingin keskustasta matkaa noin 15 km (autolla 20–25 minuuttia). Metrolla pääsee Vuosaaren ja siitä bussilla nro 560 (Rastilan suunta) Kallvikinniemen pysäkillä, joka on 1,2 km:n kävelymatkan päässä Sofiasta. Arkisin ja lauantaisin Sofian pihan asti pääsee bussilla nro 816 Vuosaaren metroasemalta.

Kannen kuva: Sofian rantamaisema.

01/2017 dt







## LIITE 2: PAASTO KÄYTÄNNÖSSÄ, JA PAASTOA TUKEVAT TOIMET

Paastoon laskeudutaan syömällä yhtenä päivänä kevyesti ja vain kasviksia, riisiä, perunaa ja hedelmiä ja juotavaksi yrttiteetä ja vettä. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 92.)

Ensimmäistä paastopäivää kutsutaan myös puhdistuspäiväksi. Aamulla nautitaan Glauber-suolaa sekoitettuna huoneenlämpöiseen veteen, ja se juodaan kulauksittain 15 - 20 minuutin aikana. Glauber-suola on perinteinen paastovalmiste, jota käytetään suolen tyhjentämiseksi.

Ensimmäiset kolme paastopäivää voivat olla hankalia. Hankaluus on merkki kehossa tapahtuvasta mullistuksesta: sen on alettava ruokkimaan itse itseään. Yleisimpiä epämukavia reaktioita ovat kylmänherkkyys, päänsärky (erityisesti kahvinjuojilla), selkävut, lihaskrampit, turvotus, näläntunne, uupumus ja pahoinvointi. Nämä oireet eivät normaalisti kestä kolmea päivää kauemmin. Joidenkin kielen väri voi muuttua jopa mustaksi, ja jotkut voivat saada ihottumaa. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 82 – 85.)

Paaston aikana veren insuliinipitoisuus laskee ja glukagonipitoisuus nousee. Tällöin elimistö siirtyy ravintoaineiden varastoinnista niiden purkuun. Yhden päivän aikana elimistö käyttää glukoosivarastonsa. Sitten maksa muodostaa kehon rasvoista ketoneja, joita elimistö käyttää energian lähteenä. Elimistö happamoituu ketoosin vaikutuksesta. Ketoositila ei ole sairaus, vaan elimistön luonnollinen tila. Ketoositilalle on ominaista pistävä ja hieman imelä hengityksen haju, joka johtuu ketoaineiden (rasvan ja etanolin yhdiste) sekoittumisesta uloshengitykseen. Jotkut paastoajat tulevat pahoinvointisiksi ja tuntevat olonsa nuutuneiksi. (Vogel.) Koska elimistö happamoituu ketoosin vaikutuksesta, siitä voi aiheutua väsymystä, vatsavaivoja, olon sameutta, masennusta ja monenlaisia särkyjä. Siihen auttavat happo-emäs-tasapainotabletit, joita saa luontaistuotekaupoista.

Päivittäin tulisi harjoittaa aerobista liikuntaa, ensimmäiset 3 päivää harkiten. Toimeliaisuus kiihdyttää verenkiertoa elimistössä ja parantaa elinten toimintaa. Se ylläpitää tai parantaa lihasvoimaa. Näin vältetään liikkumattomuudesta johtuva proteiinikatabolia (energiaa sisältävien yhdisteiden pilkkoutuminen) ja lisätään hengitysteiden hapen ottoa ja kykyä tukea pH-tasapainoa. Keho pysyy lämpimämpänä, ja palelemisen kokemus vähenee. Imunesteen virtaus tehostuu. Hyvinvointi, itsetunto ja luottamus omiin kykyihin kohenevat. (Steiniger, J., Schneider, A., Bergmann, S., Boschmann, M. ja Janietz, K. 2009: 16:383 - 390.)

Munuaisia aktivoidaan juomalla päivittäin 1,5 - 2 litraa vettä ja kaloritonta teetä. Kun juodaan paljon, se laimentaa eritteitä, esimerkiksi virtsahappoja. Lisäksi nautitaan mehuja ja liemiä. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler, 2013, 78.)

Maksaa aktivoidaan päivittäin maksakääreellä. Kuumavesipullo pannaan kostean liinan päälle maksan kohdalle. Sitten tekstiilikääre (pyyhe, t-paita tms.) kieritetään tiukkaan pullon ja

keskivartalon ympäri. Kuumavesipullo vatsalla levätään vajaa tunti. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2013, 70.)

Joka toinen päivä otetaan suolihuuhtelu. Siinä pussista johdetaan letkun kautta 1 – 1,5 litraa haaleaa vettä suoleen, siihen kuluu noin kaksi minuuttia. Huuhtelun tarkoituksena on auttaa väsymykseen, ummetukseen, turvotukseen ja ilmavaivoihin. Se myös omalta osaltaan auttaa vähentämään päänsärkyä. Joka sekunti soluja kuolee, ja huuhtelu puhdistaa suolen kuolleista soluista. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 93 – 95, 72 – 74.)

Ihoa ja aineenvaihduntaa stimuloidaan siten, että hien erityys ja verenkierto lisääntyvät. Välineinä voi olla kuuma suihku, kylpy, sauna ja kuumat juomat. Vesijumppa, erilaiset vesihoidot, hieronta ja kuivaharjaus ovat erittäin suositeltavia. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler, 2013, 71.)

Paasto lopetetaan varoen, sillä torkkuva ruuansulatus on heräteltävä pikkuhiljaa. Mitä pitemmän aikaa paastotaan, sitä pitempi on oltava myös paastosta nouseminen. Hidas lopettaminen on kulmakivi terveellisemmän ruokavalion omaksumisessa paaston jälkeen. Ensimmäisenä päivänä voi syödä omenan ja pari pähkinää, seuraavana jo hapanmaitotuotteita. Kalorimäärää tulisi nostaa vähitellen, sillä siirtyminen normaaliin ruokavalioon on haaste keholle. Paastotessa ruuansulatusnesteitä ei erity paljon. Kun syöminen aloitetaan, niitä erittyy hyvin niukasti, joten vie muutaman päivän ennen kuin ruuansulatus toimii täydellä teholla. (Wilhelmi de Toledo ja Hohler 2012, 96 – 101.) Jos syö ensimmäisenä päivänä paastopäivien jälkeen pekoniaterian, maha voi turvota ja veriarvot hypähtää! Se hyvä, minkä paastolla saavutetaan, menee täysin hukkaan ja voi olla jopa vaaraksi.

Ainoastaan pientä proteiinikatoa ja vitamiinien D ja E vähenemistä esiintyy pitkään paastoavilla ihmisillä, jos he juovat mehuja ja liemiä. Paastujuomista saa vitamiineja, kivennäisaineita ja emäksisiä aineita, jotka tasoittavat paastoamisen aiheuttamaa liikahappoisuutta. Nämä ravintoaineet palautuvat pian takaisin syömisen alettua.

Paastoa ei suositella raskauden aikana tai imettäessä, tai toipilasaikana. Paastoa ei myöskään suositella lapsille tai hyvin vanhoille.

### LIITE 3: PAASTON KÄYTTÖ SAIRAUDENHOIDOSSA

Sairausnimikkeiden perässä on ICD-10 tautiluokitus (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, Tenth Revision. Geneva 1992). ICD-10 tautiluokitus on kansainvälinen tautiluokitusjärjestelmä, jonka maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) on kehittänyt. Suomen Sosiaali- ja terveysministeriö on määrännyt ICD-10:een perustuvan tautiluokituksen otettavaksi käyttöön 1.1.1996 alkaen. (THL 2011, 14.)

Endokriiniset, ravitsemusperäiset ja metaboliset sairaudet:

- tyypin II diabetes mellitus (E11)
- lihavuus (E66)
- metabolinen oireyhtymä (E66.0)
- lipoproteiiniaineenvaihdunnan häiriöt (E78)

Sydän- ja verisuonisairaudet

- verenpainesairaudet (I10)
- iskeemiset sydänsairaudet (I25)
- verenpainetaudin aiheuttama sydänsairaus (I50)

Tuki- ja liikuntaelin- ja sidekudossairaudet

- tulehdukselliset moninivelsairaudet (M05 – M06), esim. reuma
- psoriaasiin ja suolisairauksiin liittyvät nivelsairaudet (M07)
- nivelrikko (M15 – M19)
- määrittelemätön nivelrikko (M19.9)
- SLE-tauti (reumasairaus) (M32)
- nikamasairaudet (M45)
- nikamasairauteen liittyvä hermojuurisairaus (M47.2)
- krooninen selkäsärky (M54)
- akuutti ja krooninen hermojuuritulehdus (M54.1)
- fibromyalgia (M79.0)

Hermostolliset sairaudet

- migreeni (G43)
- krooninen jännityspäänsärky (G44.2)

Psyykkiset häiriöt

- masennustila (lievästä keskivaikeaan) (F32, F33)
- uupumus, burnout (F43 - F48)

Ruoansulatuselimistön sairaudet

- maha-suoli -sairaudet (K30, K59)
- ärtynyt suoli syndrooma (K58)

- tulehduksellinen suolisairaus (crohnin tauti, haavainen paksusuolentulehdus) (K50, K51)
- krooninen ummetus (K59.0)
- rasvamaksa (K70, K76.0)

#### Hengityselimistön sairaudet

- krooninen keuhkoputkentulehdus, bronkiitti (J42)
- keuhkosairaudet (J40 - J44)
- astma (J45)
- krooninen sivuontelotulehdus (J32)
- allerginen nuha, heinänuha (J30)
- määrittämätön allergia (T78.4)
- määrittämätön, toistuva akuutti ylähengitysinfektio (J06.9)

#### Virtsa- ja sukupuolielinten sairaudet

- toistuva virtsarakkotulehdus (N30)
- runsaat, tiheät, epäsäännölliset kuukautiset (N92)
- poikkeava kohtu- tai emätinverenvuoto (N93)
- naisen sukupuolielimiin ja kuukautiskiertoon liittyvät kivut (N94)
- kuukautisten päättymiseen (menopausiin) ja vaihdevuosiin liittyvät häiriöt (N95)
- emättimen ja ulkosynnyttimien tulehdukset (N76)
- naisen ja miehen hedelmättömyys (N97, N46)

#### Ihosairaudet

- atooppinen ihottuma (L20)
- psoriaasi (L40)
- nokkosihottuma (L50)
- akne (L70)

#### Immuunijärjestelmän häiriöt

- määrittelemätön vasta-aineiden vajavuuksina ilmenevä immuunivajaus (D80.9)

#### Silmän ja sen apuelinten sairaudet

- glaukooma (H40)

(Wilhelmi de Toledo F., Buchinger A., Burggrabe H., Hölz G., Kuhn C., Lischka E., Lischka N., Lützner H., May W., Ritzmann-Widderich M., Stange R., Wessel A., Boschmann M., Peper E. ja Michalsen A. 2013, 3, 5).

## LIITE 4: PERSOONAT BUCHINGER-WILHELMI -KLINIKALTA

Nämä persoonat tehtiin oltuani asiakkaana Buchinger-Wilhelmi -klinikalla Überlingenissä, Saksassa 2015.

Sairaat



Tohtori Otto Buchinger (kuva Buchinger-Wilhelmi.com)

Otto on nelikymppinen saksalainen merivoimien lääkäri. Hän on naimisissa ja neljän lapsen isä. Hän sairastaa nivelreumaa, joka johtuu sepsiksestä. (Sepsis tai septikemia tarkoittaa sitä, että bakteereita on verenkierrossa, mikä aiheuttaa kuumeen ja muita oireita; toisen määritelmän mukaan sepsis on infektion aiheuttama voimakas tulehdusreaktio). (Terveyskirjasto.fi.) Viimein hänen liikuntakykynsä on niin huono, että hän joutuu lopettamaan työnsä merivoimissa invalidisoitumisensa vuoksi, ja hänellä on tulevaisuus pyörätuolissa. Hänen kollegansa suosittelee hänelle paastoa. 19 paastopäivän jälkeen hänen terveytensä alkoi kohota nopeasti – hänen reuman runtelemat sormensa oikenivat taas.

Tämä on tosikertomus tohtori Otto Buchingerista (1878 - 1966), tapahtuma-aika on vuosi 1918. Antibiootteja ei oltu vielä keksitty, niitä alettiin käyttää vasta 1940-luvulla II maailmansodan haavoittuneiden hoitoon. Tohtori Buchinger kirjoittaa paastosta, että se pelasti hänen elämänsä ja elämänlaatunsa, ja hän omisti koko loppuelämänsä paaston tutkimiselle ja sen kehittämiseksi terapiamuodoksi. Hän on ensimmäinen eurooppalainen, joka alkoi systemaattisesti tutkia ja dokumentoida paaston vaikutusta eri sairauksiin. Saksan Überlingenissä on hänen perustamansa paastoklinikka, viiden tähden hotelli. Siellä käy ihmisiä ympäri maailman paastoamassa, osa sairautensa takia, osa pysyäkseen kunnossa ja osa tulee sinne lepäämään ja hiljentymään. (Buchinger-wilhelmi.com)

## Wellness -matkailijat



Markkinointipäällikkö Mary Gallagher (kuva NewsCred.com)

Mary Gallagher on 51-vuotias tradenomi, joka työskentelee markkinointipäällikkönä keskisuudessa yrityksessä. Vuosikymmenten ajan hän on toiminut markkinointitehtävissä ja kerännyt laajaa kokemusta alaltaan. Mary on eronnut ja hänellä on avioliitostaan kaksi aikuista lasta. Mary on ollut hyvin työorjentoitunut, ja hän on tottunut hektiseen elämään. Viime vuosina hän on kuitenkin alkanut pohtia työroolinsa mielekkyyttä ja elämäntapaansa. Laaja matkustelu ja pitkät ja muodolliset edustusillalliset ovat alkaneet väsyttää ja kyllästyttääkin.

Vastapainoksi Mary harrastaa liikuntaa jumpparyhmässä. Parin vuoden ajan hän on myös terveysmatkaillut: hän kaipaa vakinaisesta ympäristöstä poikkeavia aktiviteetteja ja uutta näkökulmaa itseensä. Hän kaipaa rentoutumista ja mahdollisuutta irrottautua arjesta, ja ohjausta stressin hallintaan. Hän haluaa olla levänneen, piristyneen ja ulkonäöltään hyvin hoidetun näköinen palatessaan töihin.

## Kokemusten metsästäjät



Monitoimimies Harry Smith (kuva Batanga.com)

Harry Smith on 35-vuotias seikkailija, joka on matkustanut paljon maailmalla. Hän on opiskellut monia aloja, mutta ei ole löytänyt omaansa, johon hän voisi sitoutua. Hän elää perintönsä ja satunnaisten töiden avulla. Luonteeltaan hän on sosiaalinen ja auttavainen. Harry on matkustellut

erityisesti kaukoidässä ja viettänyt pitkiä aikoja Intiassa ja Nepalissa, tutustuen myös hindulaisuuteen ja buddhalaisuuteen. Hän on kiinnittänyt huomiota paaston ja meditaation merkitykseen hindulaisuudessa. Harry ei ole henkilökohtaisesti orjentoitunut hindulaisuuteen, mutta on ajatellut, olisiko paasto sovellettavissa länsimaiseen kulttuuriin, jossa kärsitään liikalihavuudesta ja psyykkisistä ongelmista. Hän haluaa kokeilla paastoa. "Haluan jonnekin erilaiseen kohteeseen", hän sanoo.

## LIITE 5: PAASTOA KOSKEVA ASIAKASKYSELY

**Alleiviivaa tai täydennä vastauksesi ja lähetä se sähköpostina osoitteella: [Annamaija.a.Kroger@edu.savonia.fi](mailto:Annamaija.a.Kroger@edu.savonia.fi) tai postita kirjeenä osoitteeseen: Annamaija Kröger, XXXX perjantaihin 30.4.2017 mennessä.**

**Kiitos vastauksistasi!**

- 1 Sukupuoli**
  - mies
  - nainen
- 2 Ikä**
  - 16 - 25
  - 26 - 35
  - 36 - 45
  - 46 - 55
  - 56 - 65
  - 66+
- 3 Ammatti tai elämäntilanne**
  - Opiskelija
  - Työelämässä
  - a) fyysinen työ
  - b) henkinen työ
  - osa-aikatyöntekijä
  - Työtön
  - Eläkkeellä
- 4 Paastoamisesi motiivi**
  - kokeilu
  - fyysinen terveys
  - henkinen terveys
  - lääkkeetön sairauden hoito
  - painon hallinta
  - elämäntavan muutos
  - hiljentyminen, meditaatio
  - uskonnolliset syyt
  - muu, mikä?
- 5 Missä olet paastonnut?**
  - kotona
  - matkalla, ulkomailla
  - klinikalla tai hotellissa
  - muualla, missä?
- 6 Kuinka usein paastostat?**



- 7 Miten pitkiä jaksoja olet paastonnut?**
- 8 Miten pitkään haluaisit paastota?**
- 9 Haluaisitko paastoamisen aikana asua kotona vai paastopaikassa?**
- 10 Onko paastoamiseksi suosikkivuodenaika?**
- 11 Millaista toimintaa haluat paaston ajaksi?**
- ulkoilua, millaista?
  - voimistelua, millaista?
  - vesiliikuntaa, millaista?
  - luontoon tutustumista, millaista?
  - hierontaa, millaista?
  - kosmetologin palveluja, millaisia?
  - seuraleikkejä ja -pelejä, millaisia?
  - filmejä, millaisia?
  - musiikkia, millaista?
  - luentoja, millaisia?
  - käsitöitä, millaista?
  - taideharrastusta, millaista?
  - taidelaitoksissa vierailuja, missä?
  - kasvisruokien tekoa (lasku- ja nousupäivinä)
  - muuta, mitä?
- 12 Halutessasi voit kertoa paastokokemuksistasi**

## LIITE 6. VIIKKO-OHJELMA

TAULUKKO 1. Viikon ohjelma on esimerkiksi seuraavanlainen

	Sunnuntai	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai
8.00 8.30		Glauber-suola	Johdanto meditaatioon	Meditaatio	Meditaatio	Meditaatio	Meditaatio
9.00 9.30			Venyttely Pilateksen perusteet	Venyttely Selkäranka-jumppa	Venyttely Pilateksen perusteet	Venyttely Selkäranka-jumppa	Venyttely Pilateksen perusteet
10.00		Paaston käytäntö ja tukeminen					"Mitä paaston jälkeen" ja Näkemiin
11.00	Saapuminen						
12.00	Tervetuloa! Ks. johdanto-kurssi	Hedelmä-mehu; haudehoito	Hedelmä-mehu; haudehoito	Hedelmä-mehu; haudehoito	Hedelmä-mehu; haudehoito	Hedelmä-mehu; haudehoito	Nousemis-lounas
13.00	Laskeutumis-lounas						
14.00		Ohjattua ulkoilua	Ohjattua ulkoilua	Ohjattua ulkoilua	Ohjattua ulkoilua	Ohjattua ulkoilua	
15.00	"Mitä paasto on?"						
16.00							
17.00	Tutustuminen fasiliteetteihin	Paasto-dokumentti, ks. johdanto	Fysiologiset muutokset paastotessa	Häiriöt ja kriisit paastotessa	Liikunnan ja voimailun merkitys	Ravitsemus nousupäivinä	
18.00	Laskeutumis-illallinen	Kasvisliemi	Kasvisliemi	Kasvisliemi	Kasvisliemi	Kasvisliemi	
19.00 20.00	Sauna ja uinti	Sauna ja uinti	Sauna ja uinti	Sauna ja uinti	Sauna ja uinti	Sauna ja uinti	
		tai elokuva		tai elokuva		tai elokuva	